

DichtbijNu Hulpverlening

Klachten- en geschillenregeling

KlachtenPortaal Zorg

“DichtbijNu Hulpverlening” is aangesloten bij een klachten- en geschillencommissie. (Cliënten hebben het recht volgens de Wkkgz, een klacht in te dienen over hun zorgaanbieder). Lidnummer: 11123

Daarom zal aan de cliënt de mogelijkheid geboden worden hun klacht te uitten, over “DichtbijNu Hulpverlening”. Tijdens de intake fase wordt een flyer van de klachtencommissie met de cliënt besproken, hoe om te gaan met een klacht. De contactgegevens van de klachten en geschillencommissie staan ook op onze website vermeld.

Als de cliënt een klacht heeft over de wijze waarop “DichtbijNu Hulpverlening” omgaat met zijn/haar persoonsgegevens, hoe de cliënt behandeld wordt, onvrede heeft over de ontvangen hulpverlening kan zij dit eerst met de begeleiders van DichtbijNu Hulpverlening” bespreken. Mocht de cliënt er met de begeleider niet uitkomen, dan heeft de cliënt het recht gratis bij ‘klachtencommissie’ een klacht in te dienen. De klachtencommissie stelt een functionaris aan die de klachtafhandeling verder begeleid. Hiervoor worden de richtlijnen gebruikt uit het klachten reglement.

Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Voor de Jeugdhulp treedt de stichting ‘Jeugdstem’ op als onafhankelijk vertrouwens-persoon voor de client Hun contactgegevens zijn toegankelijk via de website: <https://jeugdstem.nl>, het contactformulier en telefoonnummer: 088 5551000.

Voor de Wmo zorg treedt Alice Barneveld van ABCoaching op als onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de client. Haar contactgegevens zijn: jabarneveld@outlook.com/06 2819 4217.

Bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Mocht de afhandeling van de klacht met bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot de gewenste oplossing leiden en de patiënt wil de klacht doorzetten, dan kan de cliënt ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie en wordt het een geschil. De geschillencommissie stelt vast of het geschil in behandeling wordt genomen.

De Klachten en geschillenregeling komt zo spoedig mogelijk op mijn website te staan.