

Klachten

Bij Present doen we onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. In dat geval vernemen wij dat graag van u, zodat wij met u een passende oplossing kunnen afstemmen en waar nodig verbeteringen kunnen realiseren. Het is belangrijk dat u uw klacht kunt bespreken én dat er iets aan gedaan wordt. Door er over te praten kunt u uw problemen wellicht oplossen en irritaties voorkomen. Daarom het verzoek om uw klacht bij voorkeur te bespreken waar die ontstaan is.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede over onze dienstverlening, over een professional of over andere zaken. Wij proberen uw klacht zo snel mogelijk te behandelen. Met uw klacht kunnen wij de kwaliteit van onze organisatie verbeteren.

Klachten kunnen betrekking hebben:

- Het verblijf
- De organisatie
- De medewerkers
- De behandeling en/of verzorging

Klachten over andere cliënten vallen niet onder de klachtenregeling. Hiervoor kunt u contact opnemen met de locatieleider.

Stappen

Bij een klacht of onvrede adviseren wij u de volgende stappen:

- Bij onvrede over een medewerker kunt u dit het beste eerst met de betreffende persoon bespreken.
- Als u er niet uit komt of de kwestie te ernstig vindt om met de betreffende persoon te bespreken, kunt u terecht bij uw EVV-er.
- Als u er met de EVV-er vervolgens ook niet uit komt of de kwestie te ernstig vindt om met de EVV-er te bespreken, kunt u naar de locatieleider.

Als bovenstaande stappen niet tot een bevredigende oplossing leidt, dan kunt u een afspraak maken bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor verdere advisering en bemiddeling. Maar ook zonder de voorgaande stappen kunt u altijd bij de klachtenfunctionaris terecht.

Omdat wij samen met u streven naar een passende oplossing, zullen in de meeste gevallen bovenstaande stappen een goed resultaat opleveren. Mocht dit onverhoopt toch geen oplossing bieden, dan kunt u de klacht per e-mail of schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur.

Als u wilt, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen.

Na ontvangst van de klacht zal de Raad van Bestuur trachten met u alsnog tot een oplossing te komen. Daarbij kan de Raad van Bestuur de regionale klachtenadviescommissie inschakelen. Bij Bopz-klachten (deze hebben betrekking op middelen en maatregelen bij wilsonbekwaamheid) gebeurt dit standaard.

Als een klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. U kunt dat voorleggen aan de geschillencommissie. Bezwaren tegen een uitspraak van de klachtenadviescommissie over een Bopz-klacht kunnen alleen aan de rechter voorgelegd worden.

Bij wie kunt u klagen?

<u>Present</u>	<u>Externe klachtencommissie</u>
<p><u>Klachtenfunctionaris:</u> Mevr. Pien Migchelsen Telefoon: 06 30 19 80 00 E-mail: pien.migchelsen@presentvoor.nl</p>	<p>Een formele klacht kunt u schriftelijk indienen bij:</p> <p>Regionale Externe Klachtencommissie Drechtsteden Postbus 1494 3300 BL Dordrecht 078 – 61 72 535</p>
<p><u>Raad van Bestuur:</u> Mevr. Janneke J. Louisa-Muller E-mail: janneke.louisa@presentvoor.nl</p>	
<p>Postadres: Postbus 33 4233 ZG Ameide</p>	

Infographic

In de bijgaande infographic is de klachtenprocedure schematisch weergegeven.

Ook kunt u het volledige klachtenreglement hier downloaden:

[Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden - Snelkoppeling \(3\).Ink](#)





