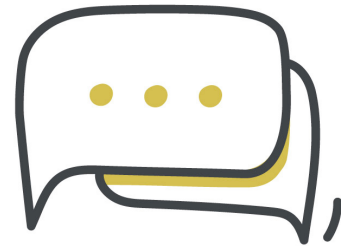


KLACHTEN- PROCEDURE

prezzent
gewoon jezelf zijn

Doel:
Het bieden van een duidelijke, transparante en toegankelijke manier voor cliënten om klachten te uiten en op te lossen.



1

Bespreken van de klacht

Clïënt bespreekt de klacht eerst met de betrokken medewerker.

Doel:

Klacht zo snel mogelijk oplossen binnen eigen kaders.

3

Formele klacht bij klachtenfunctionaris

Als oplossing uitblijft: cliënt dient klacht in bij een van de klachtenfunctionarissen via:

- Klachtenformulier (online of telefonisch)
Zie bijlage 1.

Klachtenfunctionaris:

- Bevestigt ontvangst binnen 5 werkdagen.
- Onderzoekt klacht en informeert cliënt over voortgang.
- Streeft naar oplossing binnen 6 weken.



2

Escalatie naar Client adviesbureau

Indien niet opgelost: cliënt kan klacht indienen bij het Clientadvies bureau (bijv. telefonisch binnen regulieren kantooruren 09.00 -17.00 uur, per e-mail of schriftelijk).

Medewerker clientadviesbureau:

- Neemt binnen 5 werkdagen contact op.
- Probeert samen met cliënt en medewerker tot oplossing te komen.
- Wanneer bovenstaande niet mogelijk is wordt opgeschaald naar de regiomanager.

4

Externe klachtencommissie

Indien cliënt niet tevreden is met interne afhandeling:

- Cliënt kan klacht indienen bij onafhankelijke klachtencommissie (bijv. via brancheorganisatie of Wkkgz-route).
- Prezzent verstrekt contactgegevens en ondersteunt indien gewenst.

KLACHTEN- FUNCTIONARISSEN

prezzent
gewoon jezelf zijn

Ben je ontevreden?

Als je ontevreden bent of een klacht hebt, probeer je eerst een oplossing te vinden met je persoonlijk ondersteuner of de regiomanager.



Vind je dit moeilijk?

Vraag dan bijvoorbeeld hulp aan je familie of iemand anders die je vertrouwt. Je kunt hierbij ook hulp vragen aan de cliëntenvertrouwenspersonen.

Tessa Verlaan & Nicole Kuijpers zijn de cliëntenvertrouwenspersonen voor Prezzent. Tessa: 06-30378793.

Zij gaan je dan helpen om een oplossing te vinden. Of ze wijst je de weg naar iemand anders die jou kan helpen.

Kom je er samen niet uit? Of ben je niet tevreden over de oplossing?

Dan wordt het een klacht. Neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris: Frank Willemsen via 06-53831293 of f.willemsen@syndion.nl

Je klacht wordt altijd met zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld.

Is de klacht dan nog steeds niet goed opgelost, dan is er nog de mogelijkheid om naar de Landelijke geschillencommissie te gaan.

Heeft de klacht te maken met onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang) dan stuurt Prezzent je klacht door naar een onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie.



De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

De cliëntenvertrouwenspersoon Tessa kan je dan helpen bij het doorlopen van de klachtenprocedure bij de KCOZ.

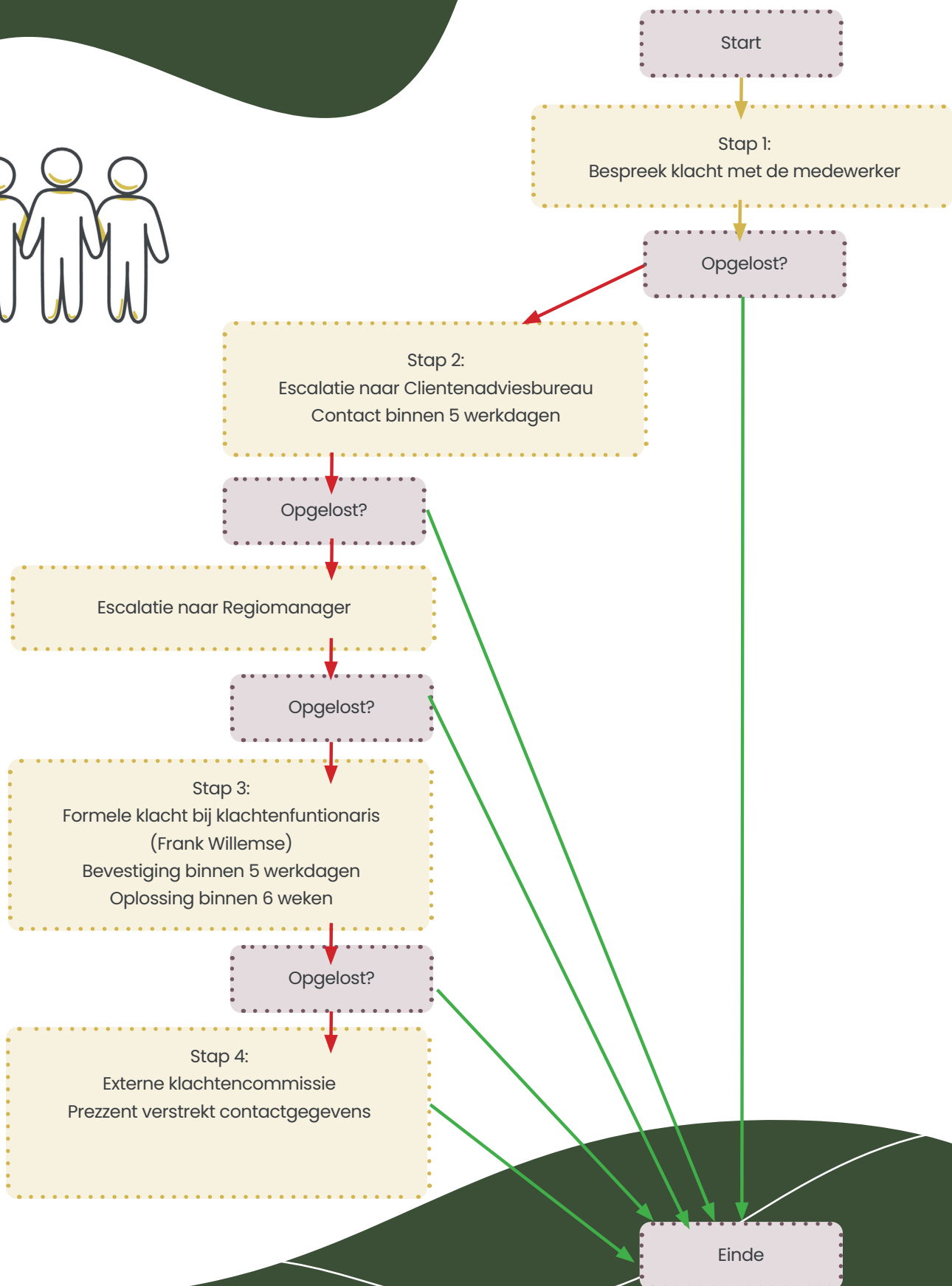
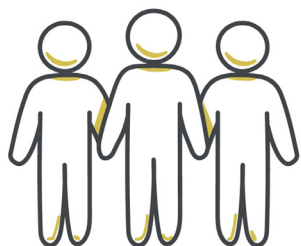
Postadres:

Klachtenfunctionaris
Prezzent
t.a.v. Frank Willemsen
Postbus 72
5300 AB Zaltbommel



KLACHTEN- PROCEDURE

prezzent
gewoon jezelf zijn



BIJLAGE 1

KLACHTENFORMULIER AMBULANTE ONDERSTEUNING



Gegevens van de cliënt

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Gegevens van de klacht

Datum van de klacht:

Waar gaat de klacht over?

(bijv. medewerker, dienstverlening, communicatie)

Omschrijving van de klacht:

(beschrijf zo duidelijk mogelijk wat er is gebeurd)

Heeft u de klacht al besproken met de betrokken medewerker?

☐ Ja

☐ Nee

(Zo ja, wat was de uitkomst?)

Wat is uw gewenste oplossing?

(bijv. gesprek, aanpassing in ondersteuning, excuus, andere)

Mag Prezzent contact met u opnemen voor toelichting?

☐ Ja

☐ Nee

Verzenden

Knop: [Verstuur klacht]

(Na verzending ontvangt u een bevestiging per e-mail binnen 5 werkdagen.)