

Klachtenreglement stichting Firmitas

Dit reglement geeft u informatie over wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de zorg- en dienstverlening van stichting Firmitas.

We vinden het belangrijk om geschikte zorg te bieden. Helaas kan er altijd wel eens iets misgaan waarover u ontevreden bent of een klacht heeft.

Stap 1: Ontevredenheid uiten, oplossing zoeken

Als u ontevreden bent over de begeleiding of over andere zaken, kunt u dit het beste eerst bespreken met de begeleider of zorgverlener. Door in gesprek te gaan kunnen problemen opgelost worden. Door uw ervaring te delen weten wij wat we kunnen verbeteren. U kunt er ook voor kiezen om uw ontevredenheid te bespreken met de teamleider. U kunt zich altijd laten ondersteunen door iemand anders.

Klachtenfunctionaris

Stichting Firmitas heeft een klachtenfunctionaris met wie u altijd contact op kunt nemen als u ergens ontevreden over bent. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kunt u helpen met het vinden van de juiste weg voor het oplossen van uw klacht. U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch bereiken via het telefoonnummer van het hoofdkantoor, 010-2122938.

Stap 2: Klacht indienen

Mocht u er niet uitkomen, kunt u een officiële klacht indienen. Dit kan op verschillende wijzen. Dit kan telefonisch door te bellen met het hoofdkantoor. U kunt uw klacht ook mailen of een brief sturen naar het hoofdkantoor. Onze contactgegevens vindt u op onze website www.stichtingfirmitas.nl. Het voordeel van een schriftelijke klacht is dat u hierin precies kunt benoemen waar de klacht volgens u over gaat. Daarom heeft een klacht via de e-mail of een brief de voorkeur.

U kunt er ook voor kiezen om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. Ga hiervoor naar stap 4 van dit reglement.

Er zijn een aantal eisen waar uw klacht aan moet voldoen wanneer u deze indient:

- De gebeurtenis waar de klacht over gaat, mag niet langer dan een jaar geleden zijn;
- Een (soort)gelijke klacht van u mag niet al in behandeling zijn;
- Als dezelfde klacht al eerder ingediend is, en er niks is veranderd, mag deze klacht niet opnieuw ingediend worden;
- De klacht mag niet anoniem zijn, dan kunnen we u namelijk niet goed helpen.

Stap 3: Klacht onderzoeken

Als u de klacht indient bij stichting Firmitas, wordt deze onderzocht door de klachtenfunctionaris. Deze neemt contact met u op om de klacht te bespreken en om uit te leggen wat de vervolgstappen zijn. Ook wordt de klacht besproken met de verantwoordelijke medewerker.

Een vervolgstap kan zijn dat er samen met u gekeken wordt naar een passende oplossing. Het kan ook voorkomen dat wij na het onderzoeken van de klacht geen oplossing kunnen bieden omdat wij de klacht niet gegrond vinden. U kunt dan altijd naar de externe geschillencommissie gaan als u het hier niet mee eens bent. Ga hiervoor naar stap 4 van dit reglement.

Stap 4: Klacht indienen bij de geschillencommissie

Wanneer u het niet eens bent met de oplossing of beslissing van ons of u ervoor kiest om rechtstreeks uw klacht in te willen dienen bij een geschillencommissie, dan kan dit ook.

Klachtenreglement stichting Firmitas

Versie: 1.3

Revisiedatum: 24-5-2018

Stichting Firmitas is hiervoor aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie. U kunt op deze website vinden hoe u de klacht daar indient en wat de vervolgstappen zijn:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>