

Klachtenregeling

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van onze zorg- of dienstverlening. Klachten zijn dus suggesties ter verbetering. Onze medewerkers hebben geleerd dat op- en aanmerkingen van cliënten en hun familie juist waardevol kunnen zijn. Zij horen dan wat er leeft en wat er eventueel verbeterd moet worden. Binnen onze organisatie nemen wij klachten en/of suggesties serieus.

Wat is er gebeurd?

Het kan iedereen overkomen, dat er iets niet goed gaat. Iets gaat bijvoorbeeld kapot of u krijgt niet wat u afgesproken heeft. U wordt bijvoorbeeld niet beleefd behandeld, kortom u bent niet tevreden. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar dat wil niet zeggen dat u alle fouten hoeft te accepteren. Als u een klacht heeft, is het wenselijk dat u zo zorgvuldig mogelijk aangeeft, wat uw klacht inhoudt en wanneer deze heeft plaatsgevonden.

Heeft u een klacht?

Meld het ons dan direct. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de hoofdvestiging van Resultaat Plus. De klager kan desgewenst gebruik maken van een [klachtenformulier \(F-12\)](#). U kunt de email sturen naar info@resultaatplus.nl.

De klacht is voorzien van:

- naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
- over wie geklaagd wordt;
- een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- de klager dient te streven om de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft te melden.

De afhandeling van een klacht

U ontvangt binnen één week schriftelijk een bevestiging, dat uw klacht in behandeling is genomen. Binnen vier weken ontvangt u bericht over de afhandeling van uw klacht. Indien nodig zal er eerder contact met u worden opgenomen, zodat u uw klacht kunt toelichten.

Wanneer u vindt dat uw klacht niet afdoende wordt behandeld en/of uw klacht niet op deze manier kan worden behandeld, kunt u uw klacht richten aan een onafhankelijke klachtencommissie waar Resultaat Plus bij aangesloten is.

De externe klachtencommissie bestaat uit deskundige personen, die geen binding hebben met Resultaat Plus. Voor verdere informatie over de klachtencommissie

verwijzen wij u de website [Klachtencommissie voor cliënten of medewerkers | Onderzoek, advies en training | Facit](#)