

Een klacht indienen

Het kan voorkomen dat u als cliënt of familielid niet tevreden bent over een behandeling, de zorg of bejegening. Mocht dat het geval zijn, dan horen wij dat graag van u. Ook als u vindt dat zaken anders zouden moeten of als u een suggestie heeft voor verbetering. Op die manier weten wij wat er bij u speelt en kunnen wij samen met u zoeken naar een oplossing.

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons laten weten:

- U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker.
- U meldt uw klacht bij de direct leidinggevende van de medewerker.
- U meldt uw klacht bij de klachtenfunctionaris van Resultaat Plus.

Bespreek het met de medewerker of leidinggevende

Allereerst kunt u uw onvrede natuurlijk bespreken met de betreffende medewerker of leidinggevende van Resultaat Plus. Vaak kunt u samen al tot een oplossing komen. Bent u niet tevreden over een behandeling, de zorg of bejegening dan zoeken we samen graag naar een oplossing.

Bij wie kunt u met uw klacht terecht en wat is de procedure?

Bent u niet tevreden met het resultaat van het gesprek met de medewerker en/of diens leidinggevende of u vindt het moeilijk om een klacht zelf met hen te bespreken? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris voor opvang, advies en bemiddeling over uw klacht. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, is onpartijdig en maakt geen deel uit van de organisatie van Resultaat Plus.

Hoe verloopt een klachtenbemiddeling?

De klachtenfunctionaris heeft als belangrijkste taak te bemiddelen bij klachten. Dit betekent dat hij/zij in goed overleg met u en de betrokken medewerker(s) de onvrede en klacht bespreekbaar maakt, waarbij gezamenlijk naar oplossingen gezocht wordt. Een klachtenfunctionaris heeft altijd een bemiddelende en onpartijdige rol en doet niet aan onderzoek of waarheidsbevinding.

Heeft de bemiddeling niet het gewenste effect of u wilt liever een onafhankelijk oordeel over de klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan ook zonder de voorgaande stappen te doorlopen.

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](#)