

KLACHTENREGELING

De medewerkers van Actief Talent doen hun uiterste best jou de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat u niet tevreden bent over de door ons geboden zorg. Zo kunt u bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met u omgaat. Of er waren vooraf andere verwachtingen over de begeleiding en is het toch anders gelopen en bent u daarover ontevreden. We raden u aan daar niet mee rond te blijven lopen maar uw onvrede bij ons te melden. Hieronder informeren we u graag over hoe dat kan. Wanneer u dat wilt, kunt u ook onze klachtenregeling opvragen waar we uw klachtmogelijkheden nog uitvoeriger hebben opgeschreven. Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbehandeling door een externe klachtencommissie.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of u dient uw klacht in bij de coördinator van Actief Talent, Jaap van Meerveld. Voor uzelf kan het goed zijn het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren uw klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- u kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

Klachtbemiddeling/behandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weggenomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval kunt u altijd rechtstreeks aankloppen bij onze onafhankelijke en externe klachtencommissie via het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem. Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie Actief Talent
T.a.v. ambtelijk secretaris
Molenstraat 30
4201 CX GORINCHEM
E-mail: klachten@cbkz.nl

De commissie stelt een onderzoek in. Zo nodig volgt er ook een mondelinge behandeling plaats waar u uw klacht kunt toelichten. De commissie kan ook tot bemiddeling overgaan. Normaal gesproken volgt er binnen 6-10 weken een uitspraak. Als de commissie het met u eens is, zal zij haar uitspraak vergezellen van aanbevelingen aan de directie van Actief Talent

Geheimhouding

Zowel voor de klachtencommissieleden als alle anderen die zijn betrokken bij de opvang of behandeling van uw klacht, is geheimhouding verplicht.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van door uzelf gewenste bijstand en/of advies door uzelf bekostigd dienen te worden.

Voor meer informatie

Deze folder geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement, dat ter inzage ligt op het kantoor van Actief Talent. Wilt u een exemplaar, dan zenden wij u dat kosteloos toe.