

Stichting BreinPoli

Klachtenreglement

Medewerkers van Stichting BreinPoli doen hun uiterste best om cliënten en hun familie en/of andere direct betrokkenen zo goed mogelijk van dienst te zijn. De zorgverlening is echter mensenwerk. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

Wat is een klacht?

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Bent u niet tevreden, dan willen wij dat graag weten. Blijven rondlopen met een klacht lost niets op en kan uw behandeling/-begeleiding in de weg staan.

Wie kan een klacht indienen?

Als patiënt of familie en/of andere direct betrokkenen kunt u uw klacht bespreken en proberen zo met de betrokkenen tot een oplossing te komen.

Uw klacht bespreken

- Bespreken met de betrokken persoon of diens manager
U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken aan de betrokken persoon of diens manager. Zij gaan graag het gesprek met u aan en proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden.
In zo'n gesprek lost u samen misverstanden op. Is een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk of verloopt het niet naar tevredenheid? Neem dan contact op met de leidinggevende(n) of met de bestuurder die verantwoordelijk is voor de zorg.
- Bespreken met de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)
Wanneer dat niet naar tevredenheid verloopt of als u daar geen behoefte aan heeft, kunt u schriftelijk een formele klacht indienen.

Schriftelijk een klacht indienen:

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet mogelijk is, dan kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. U kunt het formulier en de procedure vinden op de volgende weblink van de website van InP:
<https://www.inp.nl/praktische-info/klantsignalen>