

Klachtenprocedure van CEL4

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van CEL4

Als je een klacht hebt, kun je dit direct melden bij een van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er niet samen uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van CEL4 via info@cel4.nl. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heb je altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van CEL4 .

Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg . De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg via de website.

Klachtencommissie (in geval van jeugdwet)

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon Jeugd Stem

Jeugd Stem is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg. Mocht je vragen hebben of graag iets in vertrouwen willen vertellen of melden, kun je terecht bij Jeugd Stem. Voor meer informatie kun je de website bezoeken www.jeugdstem.nl

Geschilleninstantie

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie KPZ. De Geschillencommissie KPZ voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij de Geschillencommissie KPZ.