

P02 Klachtenregeling

Wij staan voor het welzijn en kwaliteit van hulpverlening die wij bieden. Mocht u toch niet tevreden zijn dan kan in eerste instantie contact worden opgenomen met Et In Te (06-24978321). De directie neemt de klachten op en zal proberen een oplossing te vinden tot ieders tevredenheid. Mochten er na deze bemiddeling nog onoverkomelijke problemen zijn, kan men een officiële klacht indienen.

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart de Et In Te dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

- 1) De klacht kan schriftelijk per bijgesloten meldingsformulier bij de Et In Te worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Et In Te als op gedragingen en/ of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de Et In Te werkzaamheden ten behoeve van cliënten van de Et In Te heeft verricht.
- 2) De klager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/ of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, evenals een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
- 3) De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/ of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/ hebben plaatsgevonden.
- 4) Van het **niet** in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon binnen het management die niet bij de gedraging en/ of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. Indien nodig pakt de organisatie dit samen met de aangestelde vertrouwenspersoon op.
- 5) Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
- 6) De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
- 7) De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 8) Et In Te draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek door de opdrachtgever worden ingezien.
- 9) Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de cliënt ervoor kiezen een klacht in te dienen bij het Klachtenportaal Zorg voor een onafhankelijke afhandeling. Indien gebruikt wordt gemaakt van het klachtenportaal zorg en de klacht wordt niet ontvankelijk verklaard, zijn de kosten dezes voor de cliënt.



Bent u ontevreden over de hulpverlening van de Et In Te of vindt u dat u door een werknemer niet correct behandeld bent, dan kunt u een klacht indienen. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u het formulier zo volledig mogelijk invult. Uiteraard is daarvoor nodig dat u alle velden met een * invult.

Achternaam: *
Voornaam: *
Geboortedatum: *
Adres: *
Postcode: *
Plaats: *
Telefoon:
Email:

Omschrijving van uw klacht: *

Datum en tijdstip voorval:

Naam eventuele betrokken medewerker:

Contactgegevens:

Et In Te BV
Westeinde 183
7671 EN Vriezenveen