

WAT KAN IK DOEN BIJ EEN KLACHT?

HOEWEL FIER HAAR BEST DOET OM ZO GOED MOGELIJKE ZORG TE BIEDEN, KAN HET ZO ZIJN DAT U NIET TEVREDEN BENT OVER DE HULPVERLENING DIE U (OF UW KIND) KRIJGT. FIER WIL ER ALLES AAN DOEN WAT IN HAAR MOGELIJKHEDEN LIGT OM MET U SAMEN TE KIJKEN NAAR MOGELIJKHEDEN OM UW KLACHT OP TE LOSSEN. HIERONDER STAAT EEN BESCHRIJVING VAN DE STAPPEN DIE U KUNT NEMEN.



STAP 1

De eerste stap die u kunt nemen is om in overleg te gaan met uw behandelaar of begeleider van Fier. Geef tijdens het gesprek aan waar uw klacht betrekking op heeft en vraag uw behandelaar of begeleider naar de mogelijkheden om uw klacht samen op te lossen.

STAP 2

Mocht u er tijdens het gesprek met uw behandelaar of begeleider van Fier, samen niet uit komen, dan zal uw behandelaar of begeleider van Fier voorstellen om een gesprek met de teamleider/manager van de afdeling te voeren. De klachtenfunctionaris van Fier kan hierbij (op uw verzoek of op verzoek van de teamleider/manager) aanwezig zijn ter bemiddeling. Ook kunt u zelf contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Fier. Zij is niet betrokken bij uw hulpverlening maar kan wel kijken of er bemiddeld kan worden tussen u en de afdeling waarover u een klacht heeft. Door het gesprek aan te gaan met elkaar, kunt u mogelijk uw klacht naar tevredenheid afhandelen.

Als u het moeilijk vindt om duidelijk te maken wat uw klacht precies is of u wilt bijgestaan worden door iemand die niet aan Fier is verbonden, dan kunt u zich altijd bij laten staan door een familielid. Ook kunt u gebruik maken van de vertrouwenspersoon, werkzaam bij Zorgbelang. De kosten voor het inschakelen van de vertrouwenspersoon zijn voor rekening van Fier.

STAP 3

U kunt uw klacht sturen naar de onafhankelijke klachtencommissie van Fier. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij Fier en zijn onafhankelijk. Er zal dan eerst een vooronderzoek plaatsvinden of uw klacht voldoet aan de eisen van het klachtenreglement. Zo moet u gemachtigd zijn om een klacht in te dienen, de klacht moet schriftelijk (met motivatie) worden ingediend, de klacht moet betrekking hebben op de zorgverlening van Fier etc. Voor een totaal overzicht van de eisen, kunt u het klachtenreglement raadplegen. Als uw klacht niet voldoet aan de eisen van het reglement, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. Dit betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Dit zal altijd schriftelijk (en met motivatie) naar u worden bevestigd.

Als de klacht wel in behandeling wordt genomen, zal de klachtencommissie u uitnodigen voor een hoorzitting. Na het horen van u en van de persoon waarop de klacht is gericht, zal de klachtencommissie een uitspraak doen over de klacht. Voor meer informatie over waar een klacht aan moet voldoen, hoe de route is en de samenstelling van de klachtencommissie, verwijzen wij u naar het klachtenreglement.

Belangrijk om te weten is dat de klachtencommissie geen klachten in behandeling kan nemen die betrekking hebben op juridische conflicten, wetgeving, gedragingen en handelingen van andere organisaties en klachten die al door de klachtencommissie zijn beoordeeld.

Tot slot: wordt uw zorg door de gemeente betaald, dan heeft uw gemeente wellicht nog mogelijkheden ten aanzien van de afhandeling van uw klacht (bijvoorbeeld een ombudsman of meldpunt).

Wij hopen dat u hiermee een beeld heeft gekregen van de mogelijkheden die u heeft om een signaal af te geven of een klacht in te dienen. Ook hopen we dat u in een gesprek met uw hulpverlener of met de klachtenfunctionaris tot een oplossing probeert te komen en pas daarna, als u nog niet tevreden bent, voor de formele klachtenroute kiest.

Holstmeerweg 1
8936 AS Leeuwarden

Postbus 1087
8900 CB Leeuwarden

Telefoonnummer 058 - 215 70 84
E-mail info@fier.nl
<http://www.fier.nl>