

Klachtenregeling

Ben je ontevreden of heb je bepaalde ideeën over de dienstverlening van MeiDy Therapeutisch gezinscentrum?

MeiDy zal er alles aan doen om op een kwalitatief goede manier zorg te leveren. Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over MeiDy. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door MeiDy in het algemeen of door bijvoorbeeld een medewerker van MeiDy. MeiDy vindt het belangrijk dat je dit ook kenbaar maakt, zodat wij actie kunnen ondernemen en onze zorg ook kunnen verbeteren. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Bespreek je ontevredenheid

Zit je ergens mee en wil je daar met iemand over praten? Wij geven de voorkeur aan dat je je onvrede in eerste instantie bespreekt met je contactpersoon. Misschien gaat het om een misverstand en kan je probleem snel worden verholpen.

Vind je dit lastig? Of kom je er samen met je contactpersoon niet uit? Dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de bestuurder van MeiDy via backoffice@meidy.nl. Er wordt dan binnen 5 werkdagen contact met je opgenomen. De bestuurder 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 MeiDy. Dan kun je een gesprek aanvragen met onze onpartijdige klachtenfunctionaris.

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 MeiDy. 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 MeiDy via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

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 geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg (KPZ). Geschilleninstantie 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 geschilleninstantie KPZ.