

Klachtenprocedure

uw tevredenheid is belangrijk

Het is voor Trai 24-7 erg belangrijk dat iedere cliënt tevreden is over de zorg die wij bieden. Toch kan het voorkomen dat u over een bepaalde situatie of hulpverlener ontevreden bent. Wij stellen het op prijs als u uw onvrede kenbaar maakt. Daarmee stel je ons in staat om een oplossing te vinden voor de ontstane situatie en onze zorg- en dienstverlening te verbeteren voor de toekomst.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Als u een klacht hebt over onze dienstverlening dan kun u daarover in de eerste plaats terecht bij de professional die u de dienst of zorg heeft geboden. Vaak is dit voldoende om de klacht op te lossen. Mocht je niet tevreden zijn over de oplossing, of als je een directe benadering niet prettig vindt, dan kun je altijd terecht bij de leidinggevende van de betreffende professional. In al deze gevallen kun je ook de hulp van de klachtenfunctionaris binnen Trai 24-7 inroepen.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Trai 24-7. Hij of zij heeft als taak het geven van informatie en advies naar aanleiding van uw vragen en klachten. De functionaris kan u op verschillende manieren helpen; bijvoorbeeld door te luisteren, door te bemiddelen, door een gesprek tot stand te brengen met de betrokkenen of u te informeren over andere mogelijkheden. Uiteraard wordt uw informatie altijd vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend met uw uitdrukkelijke toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen.

De Klachtencommissie Trai 24-7

Bent u ook na bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tevreden over de wijze van afhandeling? Dan kun je uw klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. Trai 24-7 heeft haar klachtenregeling en -bemiddeling ondergebracht bij klachtenportaal zorg.