

Klachtenregeling cliënt di-rumah

Ontevreden over de zorg of begeleiding? Ga er over in gesprek!

Je bent cliënt en ontvangt zorg en begeleiding van di-rumah. Wij willen graag dat iedereen tevreden is over de zorg en begeleiding die wij als di-rumah bieden. Toch kan het zo zijn dat je niet tevreden bent over de zorg en begeleiding van di-rumah. Ben je niet tevreden of gebeurt er iets wat je niet wil, dan willen wij dat graag weten. We willen graag samen met jou de klacht oplossen. Van een klacht kunnen wij ook leren. Het beste is om je klacht te bespreken met degene, waar je een klacht over hebt. Ben je het bijvoorbeeld niet eens met afspraken, ga er dan over in gesprek met je Persoonlijk begeleider. Praat samen over je klacht en probeer samen tot een gewenste oplossing te komen. Lukt dat niet? Dan kan je ook bij de coördinator terecht met je klacht.

Kom je er samen niet uit?

Kom je er samen met je persoonlijk begeleider of coördinator niet uit en lost het gesprek de klacht niet op, dan kan je een schriftelijke klacht indienen. Vul het *klachtenformulier di-rumah* volledig in stuur deze per post naar: **di-rumah, T.a.v. Klachtenfunctionaris, Akkerwindestraat 1, kantoor 2.06, 6832 CR Arnhem**

Of e-mail het klachtenformulier naar: **secretariaat@di-rumah.nl**. De klachtenfunctionaris van di-rumah neemt je klacht in behandeling. De klachtenfunctionaris mailt je terug wanneer je klacht ontvangen is en vertelt je wat er met je klacht gedaan wordt.

Klachtenformulier di-rumah

Vul het formulier zo volledig mogelijk in en stuur deze ondertekend per post of e-mail naar:

di-rumah, T.a.v. Klachtenfunctionaris, Akkerwindestraat 1, kantoor 2.06, 6832 CR Arnhem

secretariaat@di-rumah.nl

1. Je gegevens (degene die de klacht indient)

Voor- en achternaam : _____

Geboortedatum : _____

Adres : _____

Postcode /woonplaats : _____

Email : _____

Telefoonnummer : _____

2. Over wie gaat de klacht?

Naam : _____ *

Functie : _____

Naam : _____ *

Functie : _____

Naam : _____ *

Functie : _____

* Heeft de klacht betrekking op meer dan 3 personen, voeg deze naam dan in een bijlage toe.

3. Aard van de klacht

Datum: _____

Tijdstip: _____

Gebeurtenis:

De klacht gaat over:

- ☐ Bejegening medewerker(s)
- ☐ Organisatie van di-rumah (de manier waarop dingen geregeld zijn)
- ☐ Administratieve of financiële zaken
- ☐ Iets anders, namelijk _____

Omschrijving van de klacht (graag je klacht zo concreet mogelijk te beschrijven):

4. Heb je al met iemand over je klacht gesproken?

Heb je de klacht al met een medewerker van di-rumah besproken:

- ☐ Ja, naam medewerker: _____
- ☐ Nee

Wat was de uitkomst van het gesprek?

6. Machtiging inzage cliëntdossier

Voor het zorgvuldig behandelen van je klacht, kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris van di-
rumah je elektronisch cliëntendossier in kan zien. Om dit te mogen inzien is toestemming van je
nodig. Geef je toestemming aan de klachtenfunctionaris, mocht het voor de afhandeling van je klacht
nodig zijn, inzage in je cliëntendossier te hebben?

- ☐ Ja, ik geef toestemming voor inzage in mijn cliëntendossier.
- ☐ Nee, ik geef geen toestemming voor inzage in mijn cliëntendossier.

7. Ondertekening Klachtenformulier

Naam: _____

Datum: _____

Handtekening:
