

Klachtenreglement



Creating
Balance

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de geboden hulpverlening, bejegening of andere zaken vanuit de organisatie Creating Balance. Hierover gaan we graag met u in gesprek. Dit reglement geeft onze cliënten hierbij een uitleg.

Heeft u een bezwaar of bent u het ergens niet mee eens, ga in gesprek met uw trajectleider.

De trajectleider probeert datgene wat er voor u niet werkt, samen met u weer werkend te maken.



Komt u hier samen niet uit, dan kunt u een klacht indienen. Er volgt dan een gesprek met de leidinggevende van Creating Balance. Dit kan als volgt:

- Mail uw klacht naar info@creatingbalance.nl
- Per post opsturen is ook mogelijk:
Creating Balance
Ternatestraat 5
8022 NL Zwolle
- Binnen één week na ontvangst, ontvangt u een reactie van de leidinggevende.
- Gesprek met leidinggevende volgt. U mag iemand meenemen naar dit gesprek.
- Leidinggevende luistert, bemiddelt en zoekt samen met u naar een oplossing. Hiervoor wordt een plan met afspraken gemaakt.
- De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.

* Met het indienen van een klacht, geeft u toestemming aan leidinggevende en directeur van Creating Balance, dan wel het Klachtenportaal Zorg, om uw zorgdossier in te zien en te spreken met medewerkers van Creating Balance, om zo een volledig onderzoek te kunnen laten verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de door u ingediende klacht.



Bent u het oneens met deze afhandeling, dan wordt u verwezen naar Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke geschillencommissie.

Zie voor informatie hierover:

- “Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg”
 - www.klachtenportaalzorg.nl

Via de website vindt u de nodige verdere instructies.

Verder verwijzen wij u naar de algemene bepalingen van het Klachtenreglement op onze website.