



Klachtenformulier

Klachtenreglement

1. Definities

- 1.1. CarePower: CarePower BV, Molenstraat 17, 5664 HV Geldrop, geeft uitvoering aan begeleiding via de WMO.
- 1.2. Klachtbehandelaar: Bestuurder van CarePower of indien het de bestuurder van CarePower zelf betreft GGD Hart voor Brabant .
- 1.3. Klacht: Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie is af te doen. De klacht kan betrekking hebben op de dienstverlening en/of uitingen van CarePower in het algemeen of op de handelwijze van personen die onder verantwoordelijkheid van CarePower werkzaam zijn, in het bijzonder.

2. Intentie

- 2.1. CarePower vindt het belangrijk dat een klacht, die de relatie tussen klager en CarePower kan verstoren, snel en adequaat wordt afgehandeld. CarePower wil uit klachten lering trekken om haar dienstverlening verder te optimaliseren.
- 2.2. CarePower draagt zorg voor registratie van de klachten en brengt jaarlijks verslag uit over het aantal klachten, alsmede over de naar aanleiding van de klachten genomen maatregelen.

3. Een klacht indienen

- 3.1. Een klacht kan worden ingediend bij de bestuurder van CarePower of GGD Hart voor Brabant. De klacht wordt geregistreerd. Klager ontvangt binnen 3 werkdagen schriftelijk een ontvangstbevestiging.
- 3.2. Heeft de klacht betrekking op gedragingen of gebeurtenissen die langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden, dan is de klachtbehandelaar niet verplicht de klacht in behandeling te nemen. Indien de klachtbehandelaar om deze reden afziet van inhoudelijke behandeling van de klacht, stelt de klachtbehandelaar klager hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis.

4. Afhandeling klacht

- 4.1. Een klacht wordt afgehandeld onder verantwoordelijkheid van de klachtbehandelaar.
- 4.2. Klager kan desgewenst de klacht mondeling toelichten. De klachtbehandelaar toetst dit bij klager.
De klachtbehandelaar kan van mondelinge toelichting afzien, onder andere wanneer de klacht kennelijk ongegrond is.
Indien klager van de gelegenheid tot mondelinge toelichting gebruik wil maken, bepaalt de klachtbehandelaar plaats en tijdstip. De mondelinge toelichting kan telefonisch.
Indien de klacht tijdens deze mondelinge toelichting wordt opgelost, bevestigt de klachtbehandelaar dit binnen 1 week na datum van de mondelinge toelichting aan klager. De oplossing wordt hierbij aangegeven. De klacht is dan afgehandeld.
- 4.3. Wordt de klacht niet opgelost tijdens de mondelinge toelichting, of maakt klager geen gebruik van het recht op mondelinge toelichting, dan vraagt de klachtbehandelaar aan degene op wie de klacht betrekking heeft om schriftelijk op de klacht te reageren.



Klachtenformulier

4.4. Klager wordt, na een schriftelijk bij de klachtbehandelaar ingediend verzoek, in de gelegenheid gesteld inzage te hebben in de relevante stukken, rekening houdend met bepalingen van privacy. De klachtbehandelaar bepaalt de wijze en het tijdstip waarop deze inzage plaatsvindt.

4.5. Na analyse en onderzoek van alle beschikbare gegevens, informeert de klachtbehandelaar klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk. Indien een mondelinge toelichting heeft plaatsgevonden: binnen 2 weken na datum mondelinge toelichting. In de overige gevallen binnen 2 weken na datum ontvangst van de klacht. In deze schriftelijke reactie geeft de klachtbehandelaar het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen die daaraan verbonden worden.

Deze termijnen kan de klachtbehandelaar eenmalig met maximaal 4 weken verlengen. Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden hierover schriftelijk, met reden omkleed, geïnformeerd.

4.6. Indien klager of degene op wie de klacht betrekking heeft, niet reageert op een verzoek van de klachtbehandelaar om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de klachtbehandelaar de klacht op basis van de beschikbare gegevens af.

5. Reglement

Dit reglement wordt aangehaald als “Klachtenreglement CarePower”.



CarePower

Klachtenformulier

- Met dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken
- Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Uw gegevens worden alleen voor de behandeling van de klacht gebruikt

Uw gegevens:

Voorletters / Achternaam:

Adres:

Postcode / Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mail adres:

Geboortedatum: – –

Geslacht: M / V / X

0 Ik dien zelf een klacht in

0 ik dien een klacht in als vertegenwoordiger van:

Naam:

Adres:

Postcode / Woonplaats:

Telefoonnummer:

Geboortedatum: – –

Geslacht: M / V / X

De klacht:

Onderwerp klacht:

Omschrijving van de klacht / het probleem:



CarePower

Klachtenformulier

Wanneer / welke periode is de klacht / het probleem ontstaan?

Heeft u de klacht al met iemand van CarePower besproken : JA/NEE
Zo ja, met welk resultaat?

Wat wilt u bereiken met het indienen van uw klacht?

Datum indiening klacht: - -

Datum ontvangst CarePower: - -

Datum bevestiging indiening: - -

Datum start afhandeling: - -

Datum afronding: - -