

Klachten- behandeling



Waar kunnen we je
mee van dienst zijn?

Centrum Voor Dienstverlening / www.cvd.nl

Voel jij je niet juist behandeld door (één van de medewerkers van) het Centrum Voor Dienstverlening of heb je een klacht over de diensten van het CVD? Het CVD heeft een klachtenprocedure die ervoor zorgt dat jouw klacht netjes en correct wordt afgehandeld. In deze folder vind je informatie over waar je jouw ontevredenheid kwijt kunt.

Waar kan ik met mijn klacht terecht?

Je mag ervan uitgaan dat onze medewerkers hun werk zo goed mogelijk proberen te doen. Wanneer je toch een klacht hebt, moet je daar zeker niet mee rondlopen. Er zijn diverse wegen die je kan bewandelen:

1. Probeer jouw klacht zo snel mogelijk te bespreken met de medewerker waar het om gaat. Als het gaat om de diensten van het CVD kan je natuurlijk ook bij onze medewerkers terecht. Dit is vaak de meest eenvoudige manier om een probleem uit de wereld te helpen.
2. Kom je er op deze manier niet uit? Dan kun jij je klacht opschrijven. Dit kan je doen door onze Klachtenkaart in te vullen. Lukt het je niet om zelf de Klachtenkaart in te vullen en heb je niemand die jou daarbij kan helpen? Dan kan je daarvoor de hulp invoeren van een CVD medewerker of van de Vertrouwenspersoon Zorg (zie verderop).

Je schriftelijk klacht kan je opsturen naar:

Het CVD

T.a.v. Afd. Klachtenbehandeling

Postbus 208

3000 AE Rotterdam

Binnen zeven dagen na ontvangst van de Klachtenkaart, volgt een gesprek met de direct leidinggevende van de medewerker waar de klacht over gaat. Als je een Klachtenkaart invult, wordt de directie op de hoogte gesteld van jouw klacht en van de afhandeling.

Waar kan de Vertrouwenspersoon Zorg je bij helpen?

De Vertrouwenspersoon Zorg is niet werkzaam bij het CVD maar bij een onafhankelijke organisatie. Deze persoon ondersteunt cliënten in de instelling om voor zichzelf op te komen. Met de Vertrouwenspersoon Zorg kan je jouw ongenoegen bespreken. Samen kun je nagaan of en zo ja welke vervolgstappen er nodig of gewenst zijn en welke mogelijkheden er zijn. Er kan ook praktische hulp geboden worden, bijvoorbeeld door met je mee te gaan naar een gesprek met een begeleider om te bemiddelen. De Vertrouwenspersoon Zorg behandelt jouw vraag, probleem of klacht in alle vertrouwelijkheid en treedt alleen op in en na overleg met jou. De contactgegevens van de Vertrouwenspersoon Zorg staan op onze website: <https://www.cvd.nl/clientinformatie/vertrouwenspersoonzorg/>

Wanneer ga ik naar de klachtencommissie?

Als het niet lukt om via een gesprek met de medewerker of zijn/haar leidinggevende tot een oplossing te komen, kunt je je klacht laten behandelen door onze onafhankelijke klachtencommissie. De commissie onderzoekt de klacht en geeft binnen vier weken nadat de klacht in behandeling is genomen een advies aan de directie. De directie doet binnen twee weken uitspraak of de klacht gegrond is of niet en welke maatregelen er eventueel worden genomen. Uitgebreide informatie kun je in ons klachtenreglement vinden. Het reglement ligt op alle locaties van het CVD en is ook te vinden op onze website: <https://www.cvd.nl/clientinformatie/klachtenreglement/>

Binnen welke termijn moet ik mijn klacht indienen?

Het beste is om zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes maanden, je klacht schriftelijk in te dienen. Als je langer wacht is het voor het CVD en/of de klachtencommissie erg moeilijk om te achterhalen wat er precies aan de hand is of was en te bepalen wat er moet gebeuren.

Je privacy in goede handen

Je klacht wordt altijd zorgvuldig behandeld. Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken gaat vertrouwelijk met de gegevens om. Het CVD hanteert de wettelijke regels rondom privacy en gaat zorgvuldig met persoonlijke gegevens en vertrouwelijke informatie om.

Centrum Voor Dienstverlening

Westblaak 96
3012 KM Rotterdam
t. (010) 24 38 100
e. info@cvd.nl
i. www.cvd.nl

