

Heeft u een klacht? **Wij luisteren en helpen u!**

Wij doen er bij Fivoor alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de zorg van medewerkers van Fivoor. Dan wilt u gehoord én geholpen worden. Hoe werkt dat bij Fivoor? Lees meer over de klachtenregeling op deze informatiekaart of ga naar www.fivoor.nl/klachtenregeling.

Klachtenregeling voor patiënten

Eerst rechtstreeks proberen

Als u niet tevreden bent of u heeft een klacht, ga dan eerst naar degene om wie het gaat. Vaak komt u in een gesprek tot een oplossing. U kunt bij de medewerker zelf terecht, maar ook bij de teammanager. Als u het lastig vindt om uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Via de klachtenfunctionaris

Komt u er niet uit met de behandelaar of manager, dan neemt u contact op met de klachtenfunctionaris. Die probeert samen met u de klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris is in dienst van Fivoor én onpartijdig. Hier kunt u uw verhaal kwijt. De klachtenfunctionaris staat u vervolgens bij en probeert met ondersteuning, advies en bemiddeling een oplossing te vinden. Bijvoorbeeld door samen met u contact te leggen met de medewerker van Fivoor waarover u ontevreden bent.

Contact met de functionaris?

Mail naar klachtenfunctionaris@fivoor.nl
of bel met 088 - 178 6999.

Via de klachtencommissie

Als u er niet uitkomt met behulp van de klachtenfunctionaris, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie van Fivoor.

Contact met de commissie?

Mail naar klachtencommissie@fivoor.nl

Een klacht indienen via de klachtenfunctionaris of klachtencommissie is niet van toepassing als u een tbs-maatregel met dwangverpleging opgelegd heeft gekregen, of wanneer u een klacht heeft over het toezicht van de reclassering.

Via de vertrouwenspersoon

U kunt via de klachtenfunctionaris of op de afdeling vragen naar een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP kan u ook ondersteunen bij het oplossen van uw klacht. De PVP stelt zich op aan de kant van de patiënt, is niet in dienst van Fivoor en is partijdig. De PVP geeft u advies en bijstand bij de handhaving van uw rechten en kan hulp bieden als u een klacht wilt indienen.

Contact met de PVP?

Ga naar www.pvp.nl of bel naar de helpdesk: 0900 - 444 8888.