

Klachtenafhandeling

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er iets fout gaat, kunnen er misverstanden of ergernissen ontstaan. Wij nodigen u uit om ons uw onvrede of klacht te laten weten. Daarmee stelt u ons in staat om onze zorg aan u te verbeteren. Er zijn verschillende mogelijkheden voor het aanpakken van uw onvrede.

- Als u uw onvrede direct wilt oplossen, kunt u uw probleem het beste bespreken met de persoon die het aangaat en/of met de leidinggevende.
- Als u hier niet tevreden over bent of dit moeilijk vindt, kunt u de klachtenbemiddelaar inschakelen om uw onvrede te bespreken en in overleg te bepalen wat u zou willen bereiken. De klachtenbemiddelaar is onafhankelijk en niet in dienst van Coloriet. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De klachtenbemiddelaar doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar kan u helpen bij het zoeken naar een oplossing, waar alle betrokkenen zich in kunnen vinden.
Bij de klachtenbemiddelaar kunt u terecht voor:
 - een luisterend oor
 - informatie en advies
 - ondersteuning/bemiddeling bij het vinden van een oplossing
 - ondersteuning bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
 De klachtenbemiddelaar rapporteert regelmatig (zonder namen te noemen) aan de Raad van Bestuur van Coloriet over alle klachten die worden gemeld. Daarmee dragen de klachten bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg.
- U kunt zich ook wenden tot de klachtencommissie van Coloriet. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of uw klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur ook over eventueel te nemen maatregelen. In het klachtenreglement staat de werkwijze van de klachtencommissie beschreven. U kunt uw klacht schriftelijk bij de klachtencommissie indienen. Voor BOPZ-klachten is er een aparte klachtenregeling en -commissie.

Klachtenbemiddelaar

U kunt de klachtenbemiddelaar bereiken op 06 - 8319 2368, via klachtenbemiddelaar@coloriet.nl of per brief gericht aan:
Klachtenbemiddelaar Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie

U kunt uw klacht aan de klachtencommissie sturen via:
Klachtencommissie Coloriet, Postbus 577, 8200 AN Lelystad

Klachtencommissie BOPZ

U kunt uw klacht aan de regionale klachtencommissie BOPZ sturen via:
Regionale klachtencommissie BOPZ, Postbus 79, 8300 AB Emmeloord

Klachtenreglement

U kunt het (BOPZ-)klachtenreglement inzien via www.coloriet.nl of opvragen bij het bestuurssecretariaat via 0320 - 290 900 of info@coloriet.nl.

Als u informatie of advies wilt over alle klachtmogelijkheden in de gezondheidszorg kunt u terecht bij het de onafhankelijke patiëntenorganisatie Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Flevoland (telefoon 0320 255520 of www.ikg-flevoland.nl).