



Klachtenregeling Eilean

Het is mogelijk dat je niet tevreden bent over de door Eilean geboden dienstverlening. Maar je kunt ook een klacht hebben over de organisatie of andere zaken. Soms gaan dingen anders dan verwacht of is afgesproken. Maak het bespreekbaar! Daarom willen wij je door middel van onderstaande informeren over je klachtmogelijkheden.

Heb je een klacht?

Ga in gesprek met je begeleider(s).

Kom je er samen uit, dan is je klacht afgehandeld.

Kom je er samen niet uit, dan kan je in gesprek met het management.

- Mail je klacht naar klachten@eilean.nl;
- Binnen een week ontvang je een reactie;
- Je wordt uitgenodigd voor een gesprek. Daarbij mag je altijd iemand meenemen ter ondersteuning;
- Het management luistert, bemiddelt en zoekt samen met jou binnen uiterlijk vier weken naar een passende oplossing;

Kom je er samen uit, dan is je klacht afgehandeld.

Kom je er samen niet uit, dan verwijzen wij je naar het Klachtenportaal Zorg.

- Mail je klacht naar info@klachtenportaalzorg.nl
- Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie
- Bij de keuze voor bemiddeling wordt Eilean op de hoogte gebracht en kan haar kant van het verhaal gehoord worden. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
- Je wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dit gesprek.
- Zie voor meer informatie en het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg: www.klachtenportaalzorg.nl

Met het indienen van een klacht, geef je toestemming aan bij Eilean verantwoordelijke personen, dan wel het Klachtenportaal Zorg, om gegevens in te zien en te spreken met medewerkers van Eilean, om zo een volledig onderzoek te kunnen (laten) verrichten naar de omstandigheden en achtergronden van de klacht.