



Wij streven ernaar dat u zich op uw gemak voelt bij DBA en dat u tevreden bent met onze hulpverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij DBA dan ook liever als een advies om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Wij nemen elke klacht serieus en werken graag aan een passende oplossing. Wanneer u een klacht hebt over de hulpverlening, kunt u dit via onderstaande stappen kenbaar maken. De genoemde stappen geven een overzicht van de mogelijke wegen om de klacht bespreekbaar te maken, in de meest gebruikelijke volgorde.

<p>1 Bespreken van de klacht met betrokken medewerker . Bespreek uw klacht eerst met de betrokken medewerker en probeer samen een oplossing te vinden Klager: de cliënt, of diens wettelijk vertegenwoordiger of diens nabestaande die een klacht indient.</p>	
<p>2 Bemiddelingsgesprek met betrokken medewerker en Leidinggevende. Als stap 1 niet lukt, dan kunt u (de klager) de klacht melden bij de interne klachtfunctionaris. U kunt dan om een bemiddelingsgesprek vragen met leidinggevende van de medewerker. Het bemiddelingsgesprek vindt na aanvraag plaats binnen 6 weken.</p>	<p>Naam: Alice van der Wind Telefoonnummer: +31639060724 E-mail adres: avanderwind@expertisecentrumdba.nl</p>
<p>3 .Externe klachtenfunctionaris Als het bemiddelingsgesprek met uw zorgaanbieder niet tot een oplossing leidt, biedt DBA ook de mogelijkheid om uw klacht gratis voor te leggen aan een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. U (de klager) kunt met hem de situatie bespreken en hoe u uw klacht wilt laten afhandelen. Hiervoor is DBA aangesloten bij Quasir, een expertisecentrum op het gebied van klachten in de sector zorg en welzijn</p>	<p>Klachtenfunctionaris Tel: 06-48445538 E-mail: bemiddeling@quasir.nl. DBA is lid van Deel A klachtbemiddeling Quasir https://www.quasir.nl/wp-content/uploads/2022/03/Klachtenregeling-Klachtenbemiddeling-en-Klachtencommissie-Quasir-versie-17-02-2022.pdf</p>
<p>4. Indien u nog altijd ontevreden bent, wijst de klachtenfunctionaris van Quasir u terug naar DBA. De Directeur van DBA zal een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht. De directeur zal na ontvangst van de brief binnen 6 weken tot een oordeel komen. Indien dit langer duurt zal de directeur dit tijdig aangeven en kan dan met 4 weken verlengen.</p>	<p>DBA B.V. t.a.v. Directie Kebajastraat 37 1336 NA te Almere</p>
<p>6. Kantonrechter Indien u ontevreden bent over de uitspraak van de geschillencommissie, kunt u binnen twee maanden een verzoek tot vernietiging van de uitspraak indienen bij de kantonrechter</p>	



Vertrouwenspersoon Cliënten

Mocht u met een vertrouwenspersoon willen spreken dan kunt u bellen met Quasir
Tel: 06-5753720 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
Email: vpquasir@quasir.nl

Stichting Netwerk Cliënt-en- Raad Zorg (NCZ)

Daarnaast willen wij u wijzen op de mogelijkheid van cliëntenbelangenbehartiging door Stichting
Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ)

Voor meer informatie: <https://ncz.nl/ondersteuning/voor-clienten> Voor contact: info@ncz.nl