**KLACHTENPROCEDURE FORTO.**

Forto werkt volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. (Wkkgz).

Je begeleider is het eerste aanspreekpunt om zaken over de directe zorg mee af te stemmen. Indien je er niet met je begeleider uitkomt, of je niet tevreden bent, kun je contact opnemen met de directie. Wij lossen het graag samen met je op. Je kunt ons op werkdagen bereiken via [info@forto.nu](mailto:info@forto.nu) of bellen met Wendy Niessen (0623592402).

Wil je liever je praten met een onafhankelijk persoon dan mag je te allen tijde contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Forto.

**Wat doet de vertrouwenspersoon?**

De vertrouwenspersoon is iemand die je kunt benaderen als er écht iets speelt. Hij kan:

– Luisteren naar je verhaal;

– Met je meedenken;

– Je informatie geven of advies;

– Je richting helpen geven;

– Je ondersteunen als je een kwestie of klacht hebt.

**Op tijd raadplegen.**

De vertrouwenspersoon is een ervaren beroepskracht. Hij is niet in dienst bij je zorgaanbieder. Hij is onpartijdig en oordeelt niet over de zorg die je krijgt. Hij gaat vertrouwelijk met je informatie om. En handelt alleen met jouw toestemming. Door hem tijdig te raadplegen kan een klacht of procedure voorkomen worden.

**Contactgegevens.**

Jos Mevis, vertrouwenspersoon.

Josmevis@queresta.nl

Mocht je er niet uitkomen met deze partijen, dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg voor de klachten- en geschillenregeling waarbij Forto is aangesloten. Dit kan via de volgende website:

[www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen](http://www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen)

Klachtenportaalzorg werkt volledig onafhankelijk en zal binnen 6 weken met hoor en wederhoor een bindende uitspraak doen over de klacht. Hieraan evenals voor gesprekken met de vertrouwenspersoon, zijn voor jou geen kosten verbonden. Zie hiervoor de flyer van Klachtenportaal Zorg. Het ID-nummer van Forto is 1605. Dit heb je nodig voor de afhandeling van je klacht.

Directie Forto

November 2022