

Klachtenprocedure cliënten De Binnenvest

Voor De Binnenvest staat goede zorg voorop. De medewerkers en het management van De Binnenvest doen hun best om alles zo goed mogelijk voor de cliënten te regelen. Als u toch ergens ontevreden over bent, hoort De Binnenvest dit graag. Alleen dan kan er iets verbeteren, en kan De Binnenvest niet alleen u, maar ook andere cliënten in de toekomst beter van dienst zijn.

Mogelijkheden bij teleurstelling, ongenoegen of een klacht

Als er ondanks de beste intenties toch misverstanden of ergernissen ontstaan kunt u, als u een probleem, ontevredenheid of een klacht heeft, de volgende acties ondernemen:

- a. Het probleem bespreken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende.
- b. Het probleem bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon.
- c. Het probleem bespreken met de klachtenfunctionaris.

En wanneer dit niet tot een oplossing leidt:

- d. Het probleem voorleggen aan de externe onafhankelijke cliëntenklachtencommissie, oftewel: de klachtencommissie.

a. Direct betrokkene

Vaak is de snelste oplossing als u uw onvrede bespreekt met degene over wie u een klacht heeft.

b. Cliëntvertrouwenspersoon

Wanneer u een probleem heeft, of een klacht, en er niet uitkomt met uw begeleider, kan de cliëntvertrouwenspersoon luisteren naar uw verhaal en u helpen met het bedenken van een oplossing. De cliëntvertrouwenspersoon staat aan de kant van u als cliënt.

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken via: 06 - 19 46 23 65 of j.hilgers@hetlsr.nl.

c. Klachtenfunctionaris

U kunt met uw klacht ook terecht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u adviseren over de aanpak van uw klacht en zal de mogelijkheden met u bespreken. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker.

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie binnen De Binnenvest en kiest geen partij voor u of de medewerker(s).

Als u een klacht wilt indienen gebeurt dit schriftelijk bij de klachtenfunctionaris. Op de volgende bladzijde, onder 'indienen van een klacht' leest u hoe u dat kunt doen.

Ook met vragen over het indienen en behandelen van klachten kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via: **06 – 82 90 65 73** of m.degreeef@debinnenvest.nl.

d. Externe klachtencommissie

Als het niet lukt om de onvrede of de klacht met behulp van de klachtenfunctionaris of Clientvertrouwenspersoon op te lossen, kan de klachtenfunctionaris u helpen de klacht voor te leggen aan de externe onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt de klacht.

Klachtenreglement

Alle praktische zaken rond het indienen en behandelen van klachten van cliënten zijn geregeld in het *Klachtenreglement cliënten De Binnenvest*. Het reglement kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Indienen van een klacht

Stap 1 **Indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris**

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal u adviseren over de aanpak van uw klacht.

Een klacht indienen kan op de volgende manieren:

a. Digitaal klachtenformulier

U kunt het klachtenformulier digitaal invullen via de website:
<https://www.debinnenvest.nl/klachtenformulier>

b. Papieren klachtenformulier of brief

U kunt het klachtenformulier opvragen bij de begeleider, of bij de klachtenfunctionaris.

Als u uw klacht per brief wilt indienen, vermeld dan in uw brief de volgende gegevens:

- Naam en voorletters van de afzender.
- Adres, postcode, telefoonnummer en (zo mogelijk) e-mailadres van de afzender.
- Naam van degene over wie de klacht gaat.
- Het team waarop de klacht betrekking heeft.
- De datum/periode van de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
- De datum waarop de brief is geschreven.
- De handtekening van de afzender.

U kunt het ingevulde klachtenformulier, of uw brief, opsturen:

per post: De Binnenvest
 t.a.v. de klachtenfunctionaris
 Postbus 11085
 2301 EB LEIDEN
of per e-mail: m.degreeef@debinnenvest.nl.

Het is belangrijk dat u de gegevens zo volledig mogelijk aanlevert. Dan heeft de klachtenfunctionaris alle belangrijke informatie bij elkaar en kunt u zo goed mogelijk worden geholpen.

De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk met de informatie om.

Stap 2 **Reactie van de klachtenfunctionaris**

Binnen zes werkdagen nadat de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, neemt deze contact met u op. De klachtenfunctionaris bespreekt vertrouwelijk met u de klacht en adviseert u over de aanpak van uw probleem.

Stap 3 De behandeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris

Met de klachtenfunctionaris bespreekt u de mogelijkheden voor het behandelen van uw klacht. In overleg met de klachtenfunctionaris bepaalt u wat het beste bij uw situatie past en welke mogelijkheden om uw klacht te behandelen u wilt gebruiken. Binnen vier weken na het eerste contact met de klachtenfunctionaris moet duidelijk zijn hoe uw klacht wordt behandeld.

Er zijn de volgende mogelijkheden:

a. Registratie van de klacht

Wanneer u er tevreden mee bent dat u uw klacht aan de klachtenfunctionaris hebt duidelijk gemaakt, maar verdere actie niet nodig vindt, wordt uw klacht als melding geregistreerd.

b. In gesprek met de betrokkene om een oplossing te bereiken

De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het bespreken van uw klacht met de betrokkene:

- De klachtenfunctionaris geeft advies hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokkene. U gaat daar verder mee aan de slag, eventueel met behulp van de cliëntvertrouwenspersoon.
- U vraagt de klachtenfunctionaris om te bemiddelen tussen u en de direct betrokkene. De klachtenfunctionaris regelt een bemiddelingsgesprek. Als u dit wilt is de klachtenfunctionaris als gespreksleider aanwezig bij dit gesprek.

c. Verzoek om een oordeel van de externe klachtencommissie

Als het niet lukt om de onvrede of de klacht met de klachtenfunctionaris naar wens op te lossen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie. U kunt daarbij ook een beroep doen op de hulp van de Clientvertrouwenspersoon.

Stap 4 De behandeling van uw klacht door de klachtencommissie

Een klacht indienen bij de klachtencommissie kunt u schriftelijk doen door een brief te sturen naar:

De Binnenvest
t.a.v. de klachtencommissie
Postbus 11085
2301 EB LEIDEN

Als u dat wilt kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het schrijven van de brief.

Als de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, wordt u uitgenodigd voor een hoorzitting waar u de gelegenheid krijgt om uw standpunt toe te lichten. Degene tegen wie uw klacht is gericht wordt ook uitgenodigd en gevraagd zijn/haar standpunt toe te lichten.

Als de klachtencommissie beide partijen heeft gehoord doet de klachtencommissie een uitspraak.

De uitspraak van de klachtencommissie is een advies aan het bestuur.

De klachtencommissie streeft ernaar om uiterlijk vijf weken nadat de klacht is ontvangen de uitspraak te laten weten aan de klager, aan de aangeklaagde en aan het bestuur.

Het bestuur neemt vervolgens een beslissing over de klacht.

Stap 5 Geschillencommissie Zorg

Als u uw klacht hebt laten beoordelen door de klachtencommissie, en u bent het niet eens met de uitkomst, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Vragen?

Heeft u vragen? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van De Binnenvest:
06 – 82 90 65 73 / m.degreeef@debinnenvest.nl.