

| | | |
|--|---|---------|
| Klachten-en geschillenregeling cliënten 04-07-2018 |  de Berkelhof ZORGBERDERIJ | |
| Vastgestelde versie: III | Pagina: | 1 van 2 |

Wij proberen het altijd goed te doen, en toch kan het gebeuren, dat er iets verkeerd gaat. Is iets niet juist verlopen of is er niet naar wens gehandeld? Dan bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten helpen ons om beter te functioneren!

Vind je dat iets niet goed is, maar dat een klacht een te grote stap is? Dan is de 'geschillencommissie' wellicht een goede oplossing.

Geschillencommissie

De geschillencommissie gaat met jou en de betrokken personen om tafel en probeert samen tot een goede oplossing te komen. De interne geschillencommissie bestaat uit een vertrouwenspersoon, de coördinator zorg en een lid van de cliëntenraad.

Klachtenfunctionaris

Er zijn verschillende mogelijkheden. Maar waar kies je nu voor? En wat als je ondersteuning nodig hebt bij het schrijven van een brief of bij het sturen van een mail?

Voor dergelijke vragen kan je bij **Erna Nieuwenhuis** (kantoor) terecht. Zij is ons klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersonen **Ida Harkink** en **Margo Bossenbroek** staan voor je klaar als je eerst even wil overleggen, of hulp nodig hebt. Hun gegevens vind je op het informatiebord bij de dagbesteding.

Mogelijkheid voor een interne klacht:

- Je kan met een medewerker te spreken. Dat kan de persoonlijk begeleider zijn of een andere medewerker. Misschien lost dat al iets op.
- Je kan ook met de vertrouwenspersoon praten. Deze kan je bij verdere stappen helpen en ondersteunen. Je kan een klacht opschrijven of een afspraak met de vertrouwenspersoon maken en de klacht vertellen.
- Je kan ook direct naar de klachtenfunctionaris stappen. Zij helpt je met de procedure en zorgt ervoor dat alles goed wordt geregeld en informeert je hierover.

Wat gebeurt er met een interne klacht?

- Een interne klacht komt bij de directeur terecht. Zij onderzoekt of de klacht gegrond is, en zoekt het gesprek met de indiener van de klacht. Natuurlijk probeert ze om de oorzaak van de klacht op te lossen.
- Voor een klacht geldt geheimhoudingsplicht, zodat niemand in een nadelige positie komt door het indienen van een klacht. Dit geldt ook voor de directeur. Alleen de betrokkenen vanuit de klachtenprocedure of vanuit de geschillencommissie weten ervan. Zij mogen daar met niemand over praten. Alleen als de indiener van de klacht nadrukkelijk toestemt.
- Binnen zes weken moet er een reactie zijn vanuit de geschillencommissie of de directeur.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en houdt er zicht op dat de klacht zorgvuldig en op tijd wordt behandeld.

| | | |
|--|---|---------|
| Klachten-en geschillenregeling cliënten 04-07-2018 |  de Berkelhof ZORGBERDERIJ | |
| Vastgestelde versie: III | Pagina: | 2 van 2 |

Mogelijkheid voor een externe klacht - geschilleninstantie

Wil je dat er volledig onafhankelijk naar je klacht wordt gekeken? Of dat een externe geschillencommissie met jou en de betrokken personen om tafel gaat om samen tot een oplossing te komen?

Dan kan je contact opnemen met het Klachtenportaal zorg. Hoe dat moet, staat op onze website (organisatie/klachten). Zij hebben ook een geschillencommissie. Dat kan dan ook een goede oplossing zijn.

Wat gebeurt er met een klacht die extern wordt ingediend?

De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Zij kan dan contact met de indiener van de klacht opnemen en verdere informatie vragen. Na enkele weken krijgt de indiener van de klacht bericht over de stand van zaken, of de klacht terecht is en wat er verbeterd zou moeten worden vanuit De Berkelhof en/of betrokken partijen.

Contact gegevens voor een externe klacht:

Klachtenportaal Zorg

www.klachtenportaalzorg.nl
info@klachtenportaalzorg.nl

Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen

Heb je bezwaar over de manier waarop de klacht is behandeld, meld je bij de klachtenfunctionaris.