

Inleiding

De Bruggen werkt vanuit de hulpvraag en behoefte van de cliënt. Desondanks kan het gebeuren dat er een situatie voorkomt waarover de cliënt een klacht wil indienen. Deze klachten worden serieus genomen door De Bruggen en diens medewerkers. De Bruggen is ervan overtuigd dat een klacht kan bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening van De Bruggen. Hoe je een klacht kan indienen lees je hieronder.

De klacht

Het betreft een klacht wanneer de cliënt, zijn gezaghebbende of bewindvoerder, ontevreden zijn over de manier van handelen / het nakomen van afspraken en/of de benadering door (een medewerker van) De Bruggen.

Wie kan er een klacht indienen?

- Een (oud) cliënt van De Bruggen;
- De gezaghebbende van de cliënt;
- De bewindvoerder van de cliënt

Voorwaarden voor het in behandeling nemen van een klacht is een volledig ingevuld klachtenformulier. De Bruggen slaat dit ingevulde klachtenformulier op als een individueel dossier waarbij de privacy gewaarborgd wordt volgens de AVG-wetgeving. Als je hier meer informatie over wilt kun je op de website van De Bruggen (www.bijdebruggen.nl) het privacy policy vinden.

Stappenplan

1. Praten

Als je een klacht hebt, praat hier dan over met je persoonlijk begeleider. Hij/zij kan je ondersteunen in het aangaan van een gesprek met de persoon waar de klacht over gaat. Als de klacht over je persoonlijk begeleider gaat kan jij je wenden tot jouw trajectbegeleider.

2. Schriftelijke klacht via de klachtenfunctionaris

Als na een gesprek met een medewerker van De Bruggen blijkt dat de oplossing niet passend is, kan je een schriftelijke klacht indienen bij de interne klachtenfunctionaris van De Bruggen. Dit dient te gebeuren via een volledig ingevuld klachtenformulier. Deze is te vinden op de website (www.bijdebruggen.nl) of op te vragen bij de administratie van De Bruggen via het algemene nummer: 0598 820 990

De interne klachtenfunctionaris zal binnen tien werkdagen contact met je opnemen. Bij voorkeur gebeurt dit schriftelijk. Samen wordt er gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld.

De interne klachtenfunctionaris is verplicht om de indicatiesteller van de cliënt op de hoogte te stellen van de ingediende klacht en zal hun advies en regelgeving mee te nemen in het advies aan de cliënt en de te nemen stappen.

De cliënt, interne klachtenfunctionaris, indicatiesteller en mogelijk betrokken derde zullen allen meedenken en meewerken aan een oplossing. Indien de oplossing na deze stap door alle partijen als gepast wordt ervaren stopt hier de klachtenafhandeling. Dit zal schriftelijk worden bevestigd.

3. Schriftelijke klacht via Klachtenportaal Zorg

Wanneer gebleken is dat de stappen één en twee niet hebben geleid tot een gepaste oplossing, kan de klacht worden doorgestuurd naar onze externe klachtenfunctionaris: Klachtenportaal Zorg. De interne klachtenfunctionaris geeft je informatie over de werkwijze voor het indienen van deze klacht.

Als de klacht bij Klachtenportaal Zorg binnen is zal de behandelende medewerker contact zoeken met jou en De Bruggen. De persoon zal intensief betrokken zijn bij het zoeken naar een passende oplossing voor beide partijen. Klachtenportaal Zorg volgt de wettelijke regels omtrent het behandelen van een klacht.

Contactgegevens

Interne klachtenfunctionaris:

Mevr. K. Jonker
Postbus 2016 9640 CA Veendam
k.jonker@bijdebruggen.nl



Externe klachtenfunctionaris:

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117 1601 AD Enkhuizen
0228-322205
info@klachtenportaalzorg.nl

