

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 kan handelen bij een klacht staat 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?

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

Er zijn binnen De-Bruggen twee manieren om een klacht in te dienen, te weten: bij de interne klachtenfunctionaris of bij de externe klachtencommissie Klachtenportaal Zorg. 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-wetgeving¹.

Stappenplan

1. Praten

Als je een klacht hebt, praat hier dan over met een medewerker van De-Bruggen wie jij vertrouwd. Eventueel kan je de cliëntvertrouwenspersoon van De-Bruggen benaderen.² Hij kan je ondersteunen in het aangaan van een gesprek met de medewerker/ medebewoner waar de klacht over gaat.

2. Schriftelijke klacht

Als na een gesprek met een medewerker van De-Bruggen blijkt dat praten niet voldoende is kan je een schriftelijke klacht indienen of voor de externe klachtencommissie. Dit dient te gebeuren via een volledig ingevuld klachtenformulier. Deze is te vinden op de website (www.bijdebruggen.nl) of op te vragen bij een medewerker van De-Bruggen. In dit formulier kan je aangeven of je ondersteuning vanuit de cliëntvertrouwenspersoon van De-Bruggen wenst te ontvangen.

De interne klachtenfunctionaris zal binnen uiterlijk zes weken een oordeel geven over de klacht. Bij voorkeur gebeurt dit via de e-mail of brief. Samen wordt er in de periode tussen binnenkomst klacht en uiterlijke oordeeldatum gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld.

De externe klachtencommissie zal een ontvangstbevestiging sturen en per e-mail of telefoon contact met jou opnemen. Samen wordt er in de periode tussen binnenkomst klacht en uiterlijke oordeeldatum gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld.

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



¹ Meer informatie over de AVG is te vinden op de website van De-Bruggen (www.bijdebruggen.nl) d.m.v. de privacy policy

² Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon is te vinden op de website van De-Bruggen (www.bijdebruggen.nl)