

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 een klacht indienen?

- Een (oud-)cliënt van De-Bruggen;
- De gezaghebbende van de cliënt;
- 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 richtlijnen van de AVG¹.

Stappenplan

1. Praten

Als je een klacht hebt, praat hier dan over met een medewerker van De-Bruggen die jij vertrouwt. Eventueel kan je de cliëntvertrouwenspersoon van De-Bruggen benaderen.² Zij 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 stap 1 niet voldoende is voor je, kan je een schriftelijke klacht indienen bij De-Bruggen of bij 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 tevens aangeven of je ondersteuning vanuit de cliëntvertrouwenspersoon van De-Bruggen wenst te ontvangen. Het heeft de voorkeur je klacht eerst intern in te dienen. Je bent echter vrij om meteen de externe klachtencommissie in te schakelen.

2.1 Interne klachtencommissie

De klachtencommissie van De-Bruggen zal binnen zes weken een oordeel en reactie geven op de ontvangen klacht. Bij voorkeur gebeurt dit schriftelijk. Samen wordt 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.

2.2 Externe klachtencommissie

De externe klachtencommissie (Klachtenportaal Zorg) zal een ontvangstbevestiging sturen en per e-mail of telefoon contact met jou opnemen om de verdere stappen vorm te geven.

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

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

Contactgegevens

Interne klachtencommissie:

Klachtencommissie De-Bruggen
Lloyds Terras 6
9641 DZ Veendam
info@bijdebruggen.nl

Externe klachtencommissie:

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



Bezwaarmogelijkheid

Indien je ontevreden bent over de afhandeling van je klacht, kan je je klacht (alsnog) indienen bij het Klachtenportaal Zorg. (zie hierboven)

Er wordt dan een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld die zich gaat buigen over jouw klacht. Zij zullen ondersteunen, adviseren en bemiddelen bij jouw klacht. Op de website van De-Bruggen is het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg te vinden.