

Klachtenreglement cliënten De-Bruggen

Inleiding

De-Bruggen werkt vanuit de hulpvraag en behoefte van de cliënt. Desondanks kan het gebeuren dat er een situatie voorkomt waarover je een klacht wil indienen. Deze klachten worden serieus genomen door De-Bruggen en haar medewerkers. De-Bruggen is namelijk van mening dat een klacht kan bijdragen aan de kwaliteit van onze begeleiding. Hoe je kan handelen als je een klacht hebt staat hieronder beschreven.

De klacht

Het betreft een klacht wanneer jij zelf, je wettelijke vertegenwoordiger of andere betrokkene, ontevreden is over de begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de manier van handelen, het nakomen van afspraken of de benadering door (een medewerker van) De-Bruggen.

Wie kan een klacht indienen?

- Een (oud-)cliënt van De-Bruggen;
- de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- een andere betrokkene.

Je kan een klacht indienen bij de interne klachtenfunctionarissen door het [klachtenformulier](#) volledig in te vullen. Enkel volledig ingevulde klachtenformulieren kunnen in behandeling worden genomen. De-Bruggen slaat dit ingevulde klachtenformulier op als een individueel dossier waarbij de privacy gewaarborgd wordt volgens de richtlijnen van de AVG¹.

Stappenplan

Is er iets waar je mee zit? Je kan dit duidelijk maken door het onderstaande stappenplan te volgen.

1. Praten

Als je ontevreden bent praat hier dan over met een medewerker van De-Bruggen die jij vertrouwt. Je kan het ook altijd bespreken met zijn/haar leidinggevende. Eventueel kan je de cliëntvertrouwenspersoon van De-Bruggen benaderen². Zij kan je ondersteunen in het aangaan van een gesprek met de medewerker of medebewoner wanneer die betrokken zijn bij de situatie. Als je merkt dat meerdere mensen dezelfde klacht hebben kan je dit bespreken tijdens de bewonersvergadering. Hierna kunnen jullie samen de cliëntenraad betrekken via clienraad@bijdebruggen.nl, als jullie dit prettig vindt.

2. Klacht indienen

Wanneer na stap 1 jouw klacht of probleem nog niet voldoende is afgehandeld kan je je klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen van De-Bruggen. Je kan dan een klacht indienen bij De-Bruggen of bij de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie behandelt echter alleen je klacht als je deze eerst intern besproken hebt. Het indienen van een interne klacht 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 tijdens het proces. Daarnaast kan de vertrouwenspersoon je advies geven over het formulieren en indienen van je klacht. Zij kan ook samen met jou onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen. Alles wat je bespreekt met de vertrouwenspersoon is vertrouwelijk. Zij zal pas actie ondernemen als jij daar toestemming voor geeft. We zouden graag eerst proberen je klacht intern op te lossen. Je mag natuurlijk ook meteen de externe klachtencommissie inschakelen, als je je klacht intern besproken hebt en er niet uitgekomen bent.

2.1 Klachtenfunctionarissen

Als je een klacht hebt ingediend wordt deze zorgvuldig onderzocht. Eén van de klachtenfunctionarissen van De-Bruggen zal binnen zes weken een oordeel en reactie geven op de ontvangen klacht. Je krijgt ook een bevestiging dat je klacht is binnengekomen van de klachtenfunctionarissen. Samen wordt in de periode tussen binnenkomst van de klacht en uiterlijke

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

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

oordeeldatum gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld. Ook wordt je op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van je klacht.

De-Bruggen zal je schriftelijk mededelen tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid en de achterliggende redenen. Ook zal je medegedeeld worden welke beslissingen De-Bruggen over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welk termijn mogelijke maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Mocht het onderzoek langer duren dan zes weken kan De-Bruggen het termijn met vier weken verlengen. Dit zal De-Bruggen je binnen de zes weken schriftelijk aan je mededelen.

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.

Contactgegevens

Klachtenfunctionarissen:

Klachtenfunctionaris De-Bruggen
Lloyds Terras 6
9641 DZ Veendam
klachten@bijdebruggen.nl
www.bijdebruggen.nl

Externe klachtencommissie:

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



Bezwaarmogelijkheid

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

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.