

 DE SCHAKEL IN ZORG <small>Psychiatrische en Forensische thuiszorg</small>	<h2 style="color: green;">Klachtenregeling</h2>			
	Status	Vastgesteld	Versie	1
	Eigenaar	Directie	Evaluatie	Maart 2024

Inleiding

De Schakel in Zorg vindt het van belang dat cliënten uitingen van ontevredenheid of klachten kenbaar maken, dit zien we als kans om onze dienstverlening te optimaliseren.

In deze procedure is beschreven op welke wijze cliënten klachten kenbaar kunnen maken en hoe klachten verder afgehandeld worden. De cliënt is vrij om te bepalen welke van onderstaande stappen hij of zij wil zetten.

1 Bespreken met de Schakel in Zorg

Indien de cliënt een uiting van ontevredenheid of een klacht heeft, kan dit te allen tijde besproken worden met de persoonlijk begeleider. Medewerkers staan ervoor open om met de cliënt in gesprek te gaan om te kijken of het mogelijk is om samen tot een oplossing te komen.

Indien gewenst, kan de cliënt ook een gesprek aanvragen met de bestuurder. Hiervoor kan een verzoek worden ingediend via servicedesk@deschakelinzorg.nl, of telefonisch via het algemeen telefoonnummer van de Schakel in Zorg (0850020882). Er wordt dan binnen 1 week een gesprek gepland.

2 Bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon

Wanneer de cliënt met een onafhankelijk persoon over een uiting van ontevredenheid, klacht of ander probleem wil praten kan deze hiervoor contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Dit is dhr. Peters van het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap).

De cliëntvertrouwenspersoon is van maandag tot en met vrijdag van 9.00 – 17.00u bereikbaar via:

- Telefoonnummer: 06-11466115
- Mail: f.peters@hetlsr.nl

De cliëntvertrouwenspersoon rapporteert in het vorm van een jaarverslag enkel het aantal gesprekken, het thema en uitkomst van de gesprekken. Hierdoor is de privacy van de cliënt gewaarborgd.

3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Het heeft de voorkeur dat de cliënt een klacht eerst bespreekt binnen de Schakel. Indien dat niet tot een oplossing leidt, of wanneer de aard van de klacht van dien aard is dat de cliënt dit niet wenst, kan de cliënt een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze ondersteunt de cliënt in het vastleggen en afhandelen van de klacht.

De klachtenfunctionaris is mevr. A. de Rooy. De klachtenfunctionaris is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag via:

- Telefoonnummer: 06-23738731
- Schriftelijk: Postbus 30034, 7370 KA, Landgraaf

 DE SCHAKEL IN ZORG <small>Psychiatrische en Forensische thuiszorg</small>	Klachtenregeling			
	Status	Vastgesteld	Versie	1
	Eigenaar	Directie	Evaluatie	Maart 2024

De klachtenfunctionaris neemt binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met de cliënt om de klacht te bespreken en gaat daarna actief aan de slag om de klacht opgelost te krijgen. Indien mogelijk wordt de klacht niet gemeld aan de betrokken begeleiders.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar om de klacht binnen 6 weken opgelost te hebben.

4 Formele klacht indienen

Indien de cliënt na een eerder gesprek met de persoonlijk begeleider, bestuurder, cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris een officiële klacht wil indienen, kan hij of zij hiervoor terecht bij het Klachtenportaal Zorg. Het klachtenportaal Zorg biedt een luisterend oor, vakkundige bemiddeling en onafhankelijk advies inzake ingediende klachten.

Het Klachtenportaal Zorg is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 9.00-17.00u.

Contactgegevens zijn:

- Website: www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg
- Telefoonnummer: 070-3105392
- Mail: info@klachtenloket-zorg.nl

Het Klachtenportaal Zorg bepaald eerst of de klacht kan worden behandeld. Indien dat zo is, start een onderzoek, waarna de klachtencommissie een advies uitbrengt. De Raad van Bestuur beslist vervolgens over de kwestie. De cliënt ontvangt binnen 6 weken een schriftelijke reactie.