

Klachten-en geschillenregeling cliënten 09-09-2021	 de Berkelhof ZORGBERDERIJ	
Vastgestelde versie: III	Pagina:	1 van 2

Wij proberen het altijd goed te doen, en toch kan het gebeuren, dat er iets verkeerd gaat. Is iets niet juist verlopen of is er niet naar wens gehandeld? Dan bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klachten helpen ons om beter te functioneren!

In de volgende tekst lees je wat je kan doen. Als je het ingewikkeld vindt, dan kan je ook terecht bij de interne vertrouwenspersonen: Ida Harkink en Michelle. Zij staan graag voor je klaar! Michelle is te bereiken via e-mail op: michelle.berendsen@deberkelhof.nl en de contactgegevens van Ida zijn te verkrijgen bij onze managementassistente via karina.fremmer@deberkelhof.nl

Vind je dat iets niet goed is, maar dat een klacht een te grote stap is? Dan is de 'geschillencommissie' wellicht een goede oplossing.

Geschillencommissie

De geschillencommissie gaat met jou en de betrokken personen om tafel en samen proberen jullie tot een goede oplossing te komen. De interne geschillencommissie bestaat uit een vertrouwenspersoon, de teamleider zorg en een lid van de cliënten- en verwantenraad.

Klachtenfunctionaris

Er zijn verschillende mogelijkheden. Maar waar kies je nu voor? En wat als je ondersteuning nodig hebt bij het schrijven van een brief of bij het sturen van een mail? Voor dergelijke vragen kan je terecht bij **Karina Fremmer** (kantoor). Zij is onze klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersonen **Ida Harkink (onafhankelijk vertrouwenspersoon)** en **Michelle Berendsen** (begeleider wonen) staan voor je klaar als je eerst even wil overleggen, of hulp nodig hebt. Hun gegevens vind je op het informatiebord bij de dagbesteding.

Mogelijkheid voor een interne klacht:

- Je kan met een medewerker spreken. Dat kan de persoonlijk begeleider zijn of een andere medewerker.
Misschien lost dat al iets op.
- Je kan ook met de vertrouwenspersoon praten. Deze kan je bij verdere stappen helpen en ondersteunen. Je kan een klacht opschrijven of een afspraak met de vertrouwenspersoon maken en de klacht vertellen.
- Je kan ook direct naar de klachtenfunctionaris stappen. Zij helpt je met de procedure en zorgt ervoor dat alles goed wordt geregeld en informeert je hierover.

Klachten-en geschillenregeling cliënten

09-09-2021



Vastgestelde versie: III

Pagina:

2 van 2

Wat gebeurt er met een interne klacht?

- Een interne klacht komt bij de directeur terecht. Zij onderzoekt of de klacht gegrond is, en zoekt het gesprek met de indiener van de klacht. Natuurlijk probeert ze om de oorzaak van de klacht op te lossen.
- Voor een klacht geldt geheimhoudingsplicht, zodat niemand in een nadelige positie komt door het indienen van een klacht. Dit geldt ook voor de directeur. Alleen de betrokkenen vanuit de klachtenprocedure of vanuit de geschillencommissie weten ervan. Zij mogen daar met niemand over praten. Alleen als de indiener van de klacht nadrukkelijk toestemt.
- Binnen zes weken moet er een reactie zijn vanuit de geschillencommissie of de directeur.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en houdt er zicht op dat de klacht zorgvuldig en op tijd wordt behandeld.

Mogelijkheid voor een externe klacht - geschilleninstantie

Wil je dat er volledig onafhankelijk naar je klacht wordt gekeken? Of dat een externe geschillencommissie met jou en de betrokken personen om tafel gaat om samen tot een oplossing te komen?

Dan kan je contact opnemen met het Klachtenportaal zorg. Hoe dat moet, staat op onze website (organisatie/klachten). Zij hebben ook een geschillencommissie. Dat kan dan ook een goede oplossing zijn.

Wat gebeurt er met een klacht die extern wordt ingediend?

De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Zij kan dan contact opnemen met de indiener van de klacht en om verdere informatie vragen. Na enkele weken krijgt de indiener van de klacht bericht over de stand van zaken, of de klacht terecht is en wat er verbeterd zou moeten worden vanuit De Berkelhof en/of betrokken partijen.

Contactgegevens voor een externe klacht:

Klachtenportaal Zorg

www.klachtenportaalzorg.nl
info@klachtenportaalzorg.nl

Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Heb je bezwaar over de manier waarop de klacht is behandeld, meld je bij de klachtenfunctionaris.