

# Klachtenregeling cliënten

Heb je een vraag of een probleem? Ben je ergens ontevreden over? Kom je er met je begeleider niet uit?

In de relatie tussen de begeleiding en de cliënten kan onvrede ontstaan. Dat kan weer leiden tot een klacht. Om klachten zo goed mogelijk op te lossen hebben we een stappenplan bedacht. Blijf dus niet met je onvrede zitten, neem contact op volgens de onderstaande stappen:

1. Bespreek de onvrede of klacht eerst met de begeleiding of teamleider. Als je het prettig vindt kan je hierbij hulp vragen van de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is niet in dienst van de zorgorganisatie maar van het LSR en dus onafhankelijk. Wat je vertelt, blijft vertrouwelijk. Zie de flyer voor meer informatie.
2. Je mag de klacht ook direct bij het bestuur indienen in via het interne klachtenformulier
3. Komen we dan samen nog niet uit? Dan kan er contact worden gezocht met een klachtenfunctionaris via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op Klachtenportaal zorg het externe klachtenformulier in.
4. Binnen 6 weken moeten wij een oordeel geven over de klacht. Hierbij geven we aan:
  - o Onze visie op de klacht.
  - o Onze beslissing.
  - o Eventuele maatregelen die we nemen naar aanleiding van de klacht.
5. De 6 weken termijn mag één keer worden verlengd met 4 weken. Daarvan krijg je dan een bericht met een reden.
6. Eventueel kan er nog een verlenging aangevraagd worden als de cliënt hiermee instemt. Bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Ben je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschilleninstantie van Klachten portaal zorg.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt de eerder genomen beslissing van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

## Bestanden (1)

FLyer vp zorg.pdf

Uitgiftedatum: 5 apr. 2022