



Handboek Klachtenregeling

Informatie voor cliënten van Stichting LaTouche

Datum:
3 oktober 2017

Versie:
2.0

Inhoud

DOCUMENTGEGEVENS	3
<i>WIJZIGINGSHISTORIE</i>	<i>3</i>
<i>VASTGESTELD OP</i>	<i>3</i>
1. NIET TEVREDEN?	4
2. BIJ VOORKEUR EERST PRATEN	4
3. KLACHTENREGELING.....	4
4. ADVIES EN ONDERSTEUNING	4
5. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?	5
6. INDIENEN VAN EEN KLACHT.....	5
7. BEHANDELING VAN EEN KLACHT.....	5
8. BESLISSING OVER EEN KLACHT	6
9. VERSLAG VAN DE KLACHTENCOMMISSIE.....	6
10. BELANGRIJKE ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS	6

Documentgegevens

In dit document is het Handboek Klachtenregeling beschreven. Hieronder is de wijzigingshistorie opgenomen en is vastgelegd op welke datum de versies van dit document zijn vastgesteld.

Wijzigingshistorie

Datum	Auteur(s)	Versie	Wijziging
19-09-2017	J. Moll	0.1	Initiële versie handboek opgesteld
21-09-2017	J. Moll	1.0	Finale versie
01-10-2017	J. Moll	1.1	Contactgegevens J. Moll toegevoegd en document tekstueel aangescherpt.
03-10-2017	J. Moll	2.0	Finale versie

Vastgesteld op

Versie	Datum	Naam
1.0	21-09-2017	J. Moll
2.0	03-10-2017	J. Moll

1. Niet tevreden?

Wij doen ons uiterste best om met u om te gaan op een manier die past bij uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling of over de manier waarop wij met u omgaan. Mogelijk wilt u een advies geven of heeft u een verbeterwens. Wij horen dat graag van u. Bent u niet tevreden, voelt u zich teleurgesteld, loopt uw verblijf hier niet zoals u verwacht had? Blijf er dan niet mee alleen zitten, maar laat het ons weten. Wij gaan graag met u in gesprek over hoe wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. In het hiernavolgend geschrevene kunt u lezen wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft. Vaak helpt praten met de betrokkenen. Helpt dat niet, of wilt u dat niet dan kunt u altijd een klacht indienen.

2. Bij voorkeur eerst praten

Hoewel u zich altijd direct tot een onafhankelijke klachtencommissie kunt wenden helpt het vaak al als u erover praat met de betrokken medewerker. Misschien is uw klacht snel en gemakkelijk op te lossen of is er sprake van een misverstand. Als u om wat voor reden dan ook niet tevreden bent, horen wij dat graag van u. Heeft U met de betrokkene gesproken, en bent u niet tevreden of wilt u om wat voor reden dan ook niet met betrokkene praten. Dan kunt u uw klacht ook direct voorleggen aan de directie van de woonvorm.

Contactgegevens:

Dhr. J. Moll
1^e Ebbingestraat 40
8261 XD Kampen

Telefoon: 038 85 23 164

Mobiel: 06 27 27 75 27

Binnen drie werkdagen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Vervolgens hoort u binnen vier weken telefonisch of schriftelijk wat wij met uw klacht of suggestie hebben gedaan. U kunt uw klacht ook voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie.

3. Klachtenregeling

Stichting Latouche heeft voor haar cliënten een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is gebaseerd op wettelijke regelingen: de Wet . De klachtencommissie behandelt klachten van de bewoners van de woonvorm Latouche. U kunt een klacht indienen over besluiten en gedragingen van medewerkers van de woonvorm.

4. Advies en ondersteuning

Bij de maatschappelijk werker van Stichting Latouche kunt u als u klachten heeft terecht voor advies en ondersteuning. De maatschappelijk werker kan u informeren over de klachtenregeling en u helpen bij het indienen van een klacht. Indien mogelijk kunt u de maatschappelijk werker zelf bellen.

5. Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht zelf indienen of u kunt iemand anders aanwijzen om, namens u, een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld uw partner, familielid of wettelijk vertegenwoordiger. Ook nabestaanden van cliënten kunnen een klacht indienen.

6. Indienen van een klacht

Als u een klacht wilt indienen, stuurt u een brief met daarin uw klacht naar de klachtencommissie van Stichting Latouche. De klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk zijn van de stichting Latouche. De voorzitter is een jurist.

De klacht kunt u indienen bij de voorzitter van de klachtencommissie via onderstaande contactmogelijkheden:

Per post aan:

Stichting Latouche

T.a.v. Mr. K.E.G.H. van der Kolk

1ste Ebbingestraat 40

8261 XD Kampen

Per email: info@novajuridica.nl

In de brief vermeld u:

- Over wie u een klacht heeft;
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of de beslissing waarover u klaagt;
- Wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis of beslissing.

Als u klaagt over een beslissing kunt u de klachtencommissie vragen die beslissing te schorsen. Als dat verzoek wordt ingewilligd, krijgt u daarvan bericht. De klachtencommissie stuurt u binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw brief.

7. Behandeling van een klacht

De klachtencommissie onderzoekt uw klacht. Soms stelt de klachtencommissie voor om te bemiddelen. Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. *U geeft toestemming voor de bemiddeling. Na de bemiddeling kunt u aangeven of naar uw mening de klacht is afgehandeld.*
2. *U geeft toestemming voor de bemiddeling maar dit leidt niet tot een bevredigend resultaat*
3. *U wilt geen bemiddeling*

In geval 2 en 3 wordt uw klacht door de klachtencommissie behandeld. De medewerker op wie uw klacht betrekking heeft, krijgt de gelegenheid te reageren. U krijgt een afschrift van deze reactie. Vervolgens houdt de klachtencommissie een hoorzitting. De klachtencommissie zal u vragen uw klacht mondeling toe te lichten. U kunt iemand

meenemen naar dit gesprek, bijvoorbeeld de pvp. Degene tegen wie uw klacht is gericht, wordt ook gevraagd een toelichting te geven.

De klachtencommissie hoeft uw klacht niet in behandeling te nemen als zij nog bezig is met een vergelijkbare klacht van u of als de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of gedraging van een medewerker of de instelling. Besluit de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling te nemen, dan ontvangt u daarover bericht.

8. Beslissing over een klacht

Heeft u een klacht ingediend, dan beslist de klachtencommissie binnen vier weken na indiening van uw klacht. Er zijn dan drie mogelijkheden:

1. *Uw klacht is gegrond: De klachtencommissie geeft u gelijk*
2. *Uw klacht is gedeeltelijk gegrond: De klachtencommissie geeft op sommige punten gelijk en op andere punten niet.*
3. *Uw klacht is ongegrond: De klachtencommissie geeft u niet gelijk.*

Als de behandeling van uw klacht langer duurt, is de klachtencommissie verplicht te vertellen waarom dit zo is en wanneer u de beslissing te horen krijgt. De klachtencommissie stuurt een afschrift van haar oordeel naar u, naar degene tegen wie uw klacht is gericht en naar de raad van bestuur van Stichting Latouche. Als iemand anders namens u de klacht heeft ingediend, krijgt deze ook een afschrift toegestuurd. Na het besluit van de klachtencommissie laat de Raad van Bestuur van Stichting Latouche u binnen een maand weten of er maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

9. Verslag van de klachtencommissie

De klachtencommissie brengt elk jaar een verslag uit van haar werkzaamheden voor de Raad van Bestuur van Stichting Latouche. In dit verslag worden geen namen genoemd.

10. Belangrijke adressen en telefoonnummers

KLACHTENCOMMISSIE STICHTING LATOUCHE

Voorzitter

Naam: De heer. Mr. K.E.G.H. van der Kolk

Email: info@novajuridica.nl