

Stichting Bijzonder Gewoon – locatie Posthuus
Kampen

Klachtenregeling – versie 1.0 – 26-06- 2019



Documenteigenschappen

Titel	Klachtenregeling
Auteur	Britt de Oude (zorgcoördinator)
Medebeoordelaars	Pieter Boone (directeur)
Eindverantwoordelijke	Britt de Oude
Beheerder	Britt de Oude
Datum opstelling	26 juni 2019
Datum laatste aanpassing	26 juni 2019
Status: ontwerp / gereed voor publicatie / gepubliceerd / vervallen / gearchiveerd	Gepubliceerd
Revisie / evaluatie	Jaarlijks

Inleiding

Het is mogelijk dat u niet tevreden bent over de door Stichting Bijzonder Gewoon geboden zorg. Of wellicht heeft u klacht over de organisatie of de manier waarop u behandeld bent. Stichting Bijzonder Gewoon vindt het belangrijk om hierover in gesprek te gaan met u. Niet alleen om uw tevredenheid te waarborgen, maar ook om te leren van fouten en onze hulpverlening te verbeteren waar mogelijk. In dit document leggen wij verschillende mogelijkheden voor om uw klacht bij ons kenbaar te maken. Deze klachtenregeling is bedoeld voor de zorgvragers van Stichting Bijzonder Gewoon en naasten.

Werkwijze

Onze klachtenregeling kent verschillende fases. Het staat u echter altijd vrij om direct een klacht in te dienen bij onze geschillencommissie. Stichting Bijzonder Gewoon is echter van mening dat zij een groot gedeelte van uw onvrede in goed contact kunnen wegnemen, zonder dat daar een geschillencommissie aan te pas hoeft te komen.

Fase 1: Er samen uit proberen te komen

Heeft u een klacht of bent u ontevreden? Ga dan eerst in gesprek met de persoonlijk begeleider. Vertel wat er dwars zit en de persoonlijk begeleider zal proberen tot een goede oplossing te komen.

Wanneer het niet lukt om tot een passende oplossing te komen, kunt u zich richten tot de zorgcoördinator. Wanneer de zorgcoördinator ook de rol van de persoonlijk begeleider vervult, kunt u zich richten tot de directeur. Maak uw onvrede kenbaar door onderstaande klachtenformulier in te vullen en deze te versturen naar britt@bisondergewoon.nl of per post naar Oudestraat 137a, 8261CK te Kampen. Er zal binnen 7 werkdagen contact met uw opgenomen worden om nogmaals te proberen tot een passende oplossing te komen.

Fase 2: Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

Als het niet luk om uw onvrede samen met de medewerkers van Stichting Bijzonder Gewoon op te lossen, kunt u besluiten een klacht in te dienen bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris kunt u bereiken via erisetsmisgegaan.nl of 035-2031585. De klachtenfunctionaris ondersteunt bij het juist verwoorden van de klacht en binnen 14 werkdagen zal Stichting Bijzonder Gewoon inhoudelijk op uw klacht ingaan.

Fase 3: Mediation

Als fase 2 niet heeft geleid tot een voor u en voor Stichting Bijzonder Gewoon aanvaardbare oplossing kunnen beide partijen een beroep doen op de mediators van erisietsmisgegaan.nl. U kunt er echter ook voor kiezen om deze stap over te slaan en direct een geschil in te dienen bij de geschillencommissie. Stichting Bijzonder Gewoon benadrukt dat zij graag de klacht met uw oplost alvorens u de stap richting de geschillencommissie zet.

De mediator gaat samen met beide partijen op zoek naar een passende oplossing en sluit binnen drie weken de begeleiding af.

Fase 4: Geschillencommissie

Wanneer alle voorgaande fases niet geleid hebben tot het gewenste resultaat kan er een klacht ingediend worden bij de geschillencommissie. Hiervoor kunt u ook contact opnemen met onze externe klachtenregeling via erisietsmisgegaan.nl of 035-2031585.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de uitgebreide klachtenregeling van erisietsmisgegaan.nl of vragen u contact met hen of onze zorgcoördinator (britt@bijsondergewoon.nl / 06-22634375) op te nemen.

Overige opmerkingen:

Toestemming dossierinzage:

Hierbij geef ik toestemming tot dossierinzage aan de zorgcoördinator, de directeur, de klachtenfunctionaris dan wel de Geschillencommissie. Dit ter bevordering van een gedegen onderzoek naar mijn klacht en de omstandigheden en achtergronden daarvan.

Naam:

Datum:

Handtekening:

Een ingevulde en ondertekende versie van dit klachtenformulier kan verstuurd worden naar:

- De persoonlijk begeleider
 - o info@bisondergewoon.nl
- De zorgcoördinator
 - o Britt de Oude
 - o britt@bisondergewoon.nl
- De directeur (na contact met de zorgcoördinator)
 - o Pieter Boone
 - o pieter@bisondergewoon.nl
- Per post
 - o Oudestraat 137a
 - o 8261CK te Kampen