



Klachtenregeling voor cliënten van De Haardstee

Datum inwerkingtreding: 1 oktober 2017

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van De Haardstee en vertegenwoordigers van cliënten van De Haardstee.

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van De Haardstee, zullen we proberen samen tot een oplossing te komen. Dat betekent dat we u vragen om uw klacht eerst te bespreken met uw persoonlijk begeleider. Als dit niet kan, of als hiermee uw klacht niet wordt opgelost, vragen wij uw klacht te bespreken met de manager van de locatie, de dagbesteding of de ambulante dienst waar uw klacht mee te maken heeft.

Als dit niet lukt, of als uw klacht niet wordt opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

De klacht kan gestuurd worden aan:

klachtencommissie cliënten

Oude Herengracht 6c

2312 LN Leiden

of per e-mail aan: klachtencommissie@dehaardstee.nl

Wat gebeurt er met de klacht?

- De klachtencommissie stuurt binnen twee weken een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager en de directiebestuurder.
- De klachtencommissie kan de aangeklaagde(n) in de gelegenheid stellen om op de klacht te reageren.
- De klachtencommissie kan om meer informatie vragen aan de klager en/of aan medewerkers van De Haardstee vragen stellen over de klacht.
- De klachtencommissie kan besluiten om een hoorzitting te houden waarbij de klager en de aangeklaagde(n) gehoord worden.
- De klager en de aangeklaagde(n) hebben het recht om zich door iemand te laten bijstaan.
- Als de klager de klacht intrekt, zal de klachtencommissie de klacht niet verder behandelen.

Uitspraak van de klachtencommissie

- De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht een uitspraak. Deze termijn kan éénmalig maximaal vier weken worden verlengd, de klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde(n) hiervan op de hoogte.
- De klachtencommissie stuurt de uitspraak aan de klager, de aangeklaagde(n) en de directiebestuurder. In de uitspraak van de klachtencommissie staat of de klacht terecht is of onterecht (of voor een deel terecht of onterecht is).

- In de uitspraak geeft de klachtencommissie een advies aan de directiebestuurder over hoe de klacht opgelost dient te worden.

Oordeel van de directiebestuurder

De directiebestuurder stuurt maximaal een maand na de uitspraak van de klachtencommissie zijn standpunt aan de klager en de aangeklaagde(n). Daarbij vermeldt hij welke maatregelen er worden getroffen.

Wie zitten er in de klachtencommissie?

- De klachtencommissie bestaat uit 3 tot 5 leden die door de directiebestuurder zijn benoemd.
- Ten minste 1 lid van de klachtencommissie beschikt over juridische deskundigheid.
- De cliëntenraad geeft advies over het benoemen van de leden van de klachtencommissie en 1 lid van de klachtencommissie kan worden benoemd op bindende voordracht van de cliëntenraad.
- De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen daarna nog tweemaal herbenoemd worden.
- De leden van de klachtencommissie zijn verplicht om de informatie die zij door de uitoefening van hun functie verkrijgen geheim te houden.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van de klacht?

De Haardstee is aangesloten bij een externe geschillencommissie voor de zorg. Als u een klacht heeft ingediend bij De Haardstee, maar het is niet gelukt om dit op te lossen, dan kunt u de klacht bij de geschillencommissie indienen. Alle informatie over de geschillencommissie is te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten

N.B. Dit is een samenvatting van het beleid van De Haardstee omtrent het behandelen van klachten van cliënten. De volledige versie van het beleid en de vastgestelde procedure is onderdeel van het kwaliteitsbeleid van De Haardstee. Dit document kan door cliënten en/of vertegenwoordigers van cliënten bij De Haardstee worden opgevraagd.