

Procedure 1.4 Klachtenprocedure cliënten

Klachtenprocedure In Bildt Dagbesteding

Ieder persoon (cliënt of derde persoon) die met In Bildt Dagbesteding te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot In Bildt Dagbesteding.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de In Bildt Dagbesteding, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Clënten met een Wmo-indicatie

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert (waar in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is), verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Als jij een klacht hebt zijn er twee paden die je kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de Jaap-Jan Deli of Marije van der Kuur om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van In Bildt Dagbesteding een klacht in bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

De klachtenprocedure is hier te vinden <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugdzorg/>.

Cliënten die wonen bij Zorgcentrum het Bildt

Cliënten die wonen bij Zorgcentrum het Bildt en werken bij In Bildt dagbesteding kunnen gebruik maken van de klachtenprocedure van Zorgcentrum het Bildt.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de Jaap-Jan Deli of Marije van der Kuur om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, kan je de klachtenprocedure van Zorgcentrum het Bildt gaan volgen.

Hier vind je: [De brochure over de klachtenbehandeling van Zorgcentrum het Bildt](#)

Kijk voor meer informatie op de [website](#) van Zorgcentrum het Bildt