

De klachtenregeling

Als je niet tevreden bent, kun je een klacht indienen. Dit kan over de begeleiding gaan of over een andere client bijvoorbeeld. Maar ook over de plek waar je woont of over hoe dingen geregeld worden voor jou.

Als je een klacht hebt:

1. Praat als het lukt eerst zelf met je begeleider of de persoon over wie het gaat.
2. Of praat met de teammanager van jouw locatie.
3. Je kunt ook naar de client vertrouwenspersoon gaan.
4. Of contact zoeken met de klachtenfunctionaris.
5. Als dit allemaal niet helpt kun je een klacht indienen bij de klachtencommissie

Hieronder wordt uitgelegd wie wat doet:

De Cliëntvertrouwenspersoon

Heb je een klacht en kom je er niet uit met je begeleider?

- Neem dan contact op met de clientvertrouwenspersoon. Deze werkt niet voor de Overburen en is dus onafhankelijk. De clientvertrouwenspersoon staat aan jouw kant en probeert samen jou een oplossing te zoeken.

De Klachtenfunctionaris

- De klachtenfunctionaris werkt wel voor de Overburen. Hij of zij kiest geen kant.
- De klachtenfunctionaris zorgt dat er een gesprek komt tussen jou en degene over wie je een klacht hebt. De bedoeling hiervan is om samen met die ander het probleem op te lossen.
- Als dat niet lukt helpt hij of zij je om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De Klachtencommissie

- Deze commissie bestaat uit minimaal 3 mensen.
- De meeste leden van deze commissie werken niet bij de overburen. Zij hebben geheimhouding beloofd. Jouw klacht wordt dus niet met anderen gedeeld buiten de commissie.
- De klachtencommissie kijkt wat ze vinden van jouw klacht en kunnen advies geven aan de bestuurder van de Overburen. Zij kunnen jouw klacht onderzoeken maar zorgen niet zelf voor een oplossing. Dat laten ze over aan de bestuurder van de Overburen.

Speciale gevallen

- Als jouw klacht zo ver gaat dat je een schadevergoeding wil, gaat jouw klacht direct naar de bestuurder van de Overburen.
- Als je een klacht hebt die te maken heeft met de Wet zorg en dwang dan is daar een aparte klachtencommissie voor; de klachtencommissie onvrijwillige zorg.

Tot slot

De klachtenregeling is bedoeld om jou als cliënt te beschermen. Als je niet zelf een klacht in wil dienen kun je dit via een ander doen, bijvoorbeeld via je begeleider, de teammanager, de vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris.

Heb je alles geprobeerd en ben je nog niet tevreden over hoe jouw klacht behandeld is? Dan kun je nog naar de landelijke geschillencommissie. Dit geldt niet als je een Wmo indicatie hebt. De behandeling van een klacht kost je geen geld.