

Auteur	Versie	Frequentie	Datum actualiseren
Angela	2	1 keer per jaar	Q2 2024



Klachtenreglement Gewoon Mezelf

1. Inleiding

Natuurlijk doen wij alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar het blijft mensenwerk. Het kan toch voorkomen dat jij niet tevreden bent en een klacht hebt. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Gewoon Mezelf kan een klacht indienen. Elk bericht dat bij Gewoon Mezelf binnenkomt waarin jij aangeeft ontevreden te zijn, wordt behandeld als een klacht. In deze procedure vind je informatie over hoe jij jouw onvrede met ons kunt delen. Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd.

2. Stappen bij een klacht

Als je een klacht bij ons meldt, dan zullen we samen met jou zoeken naar een oplossing. We hebben hiervoor een vaste procedure, waarbij we eerst de interne klachtenprocedure volgen: de klacht wordt besproken met een van onze medewerkers of met zijn/haar leidinggevende. Levert dit geen resultaat op dan kun je de externe klachtenprocedure inzetten: je kunt jouw klacht dan voorleggen bij het Klachtenportaal Zorg. Bij laatstgenoemde procedure kun je jouw klacht ook indienen zonder dit te eerst te melden aan de betreffende medewerker of leidinggevende.

Interne procedure:

2.1 Gesprek met de hulpverlener/ direct betrokkene

De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met jouw persoonlijke hulpverlener. Schrijf je klacht op, dan vergeet je niets. De hulpverlener weet dan ook precies waar het om gaat en geeft hem of haar een kans om zijn of haar kant toe te lichten. Bij Gewoon Mezelf vinden we het belangrijk om serieus en respectvol met elkaar om te gaan. Dat betekent dat we naar de meningen en ervaringen van iedereen die bij Gewoon Mezelf betrokken is luisteren. We willen zoveel mogelijk stimuleren om een probleem zo vroeg mogelijk aan te pakken; we zijn een open organisatie en willen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

2.2 Gesprek met de directie

Als de klacht niet voldoende is opgelost kun je telefonisch, schriftelijk of via email contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Deze contactpersoon is als directeur werkzaam bij Gewoon Mezelf. Deze persoon zal dan samen met jou proberen een oplossing te vinden. De contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende informele oplossing.

Contactgegevens: Info@gewoonmezelf.nl

Vervolg

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als jij het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen 2 weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.

Auteur	Versie	Frequentie	Datum actualiseren
Angela	2	1 keer per jaar	Q2 2024

Externe procedure:

2.3 Klachtafhandeling door een onafhankelijke/externe klachtenfunctionaris

Als jouw klacht na het gesprek met jouw directe hulpverlener of met de leidinggevende blijft bestaan, of wanneer je zonder tussenkomst van Gewoon Mezelf een klacht wilt indienen, dan kun je de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijk partij voortzetten. Je kunt dan contact opnemen met het Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl.

Je moet je klacht schriftelijk indienen. De onafhankelijke klachtenfunctionaris bekijkt eerst of ze de klacht kan en mag behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De onafhankelijke klachtenfunctionaris laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht *gegrond* verklaard, dan moet de directeur van Gewoon Mezelf, laten weten hoe Gewoon Mezelf de klacht verder afhandelt. Soms geeft de onafhankelijke klachtenfunctionaris ook een advies aan de directeur hoe de organisatie dat het beste kan doen. De directeur moet jou binnen 4 weken laten weten wat Gewoon Mezelf hiermee gaat doen.

3. Bezwaar

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als je het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.

4. Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.