



Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?



Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?

Waarom een klachtenregeling?

In Maaszicht woon je niet alléén. Je hebt met veel mensen te maken: je medebewoners, de begeleiding, schoonmakers, koks, nachtbegeleiders, coördinator WEP, de administratie en een aantal medewerkers van buiten.

Met zoveel mensen in één gebouw is het belangrijk om regels en afspraken te hebben met elkaar. Kijk maar naar Maaszicht van A tot Z. Bovendien maak je afspraken met je mentor.

Soms gaat er wel eens iets mis...

- Je bent het niet eens met een (maat)regel die jou wordt opgelegd
- Je bent het niet eens met het gedrag of de beslissing van een personeelslid over jou (dit kan een handeling zijn maar ook het nalaten van een handeling)
- Je vindt dat jouw rechten niet worden gerespecteerd
- Je vindt dat iemand een fout heeft gemaakt waar jij de dupe van bent



TIP: Klacht of een goed idee...?

De klachtenregeling heeft te maken met mensen. Heb jij een klacht over je kamer of het gebouw dan heb je misschien ook wel een idee over hoe het anders kan, beter kan. Bedenk dat het veel leuk is om aan een goed idee te werken.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Jij als bewoner van Maaszicht
- Jij als bewoner van woonruimte via Maaszicht
- Jij als jongere die verzorging krijgt
- Jij als jongere die buitenzorg/ambulante zorg krijgt
- Jouw wettelijk vertegenwoordiger namens jou.

Volgorde

Een klacht kun je het beste bespreken met de persoon die erbij betrokken is. Vind je dat moeilijk, stap dan naar iemand anders van het team, naar de Manager Hulpverlening, de Trajectcoördinatoren of anders naar de Directie. Vind je dat ook lastig of wil je advies, neem dan contact op met de Cliëntvertrouwenspersoon. Je kunt anoniem bij hem terecht.

Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?

Wij willen jouw klacht horen! Heel graag zelfs!

Wees niet bang om een klacht in te dienen. Het voorval waarover je klaagt mag niet langer **dan twaalf maanden** oud zijn. Is het langer geleden, vraag de Cliëntvertrouwenspersoon dan wat je nog kunt doen.

Jouw Cliëntvertrouwenspersoon is:

Juriaan van der Leeuw
Hoogstraat 66a
3011 PT Rotterdam

Mobiel: 06 8348 6417

E-mail: juriaanvanderleeuw@basisberaad.nl

Werkdagen: dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag

Je kunt een afspraak met hem maken bij Maaszicht maar je bent ook welkom op kantoor aan de Hoogstraat. Bel of app wel even van tevoren want Juriaan is vaak op pad.

De Cliëntvertrouwenspersoon

De Cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en hij werkt niet bij Maaszicht. Hij is er voor jou, komt op voor jouw belang en helpt je bij lastige gesprekken. Hij bemiddelt tussen jou en de persoon waarover je klaagt. Hij helpt ook bij het opschrijven van de klacht als je deze wilt indienen bij de Externe Klachtenfunctionaris.

Een klacht bespreken met de Cliëntvertrouwenspersoon kan anoniem.

Een klacht indienen bij de Externe Klachtenfunctionaris kan niet anoniem.

De Cliëntvertrouwenspersoon overslaan en direct naar de Externe Klachtenfunctionaris?

Je kunt ook direct naar de Externe Klachtenfunctionaris. Reken erop dat de Externe Klachtenfunctionaris je zal aanraden tóch contact op te nemen met de cliëntvertrouwenspersoon voor een bemiddelingspoging. Als je die bemiddeling niet wilt, dan zal de Externe Klachtenfunctionaris oordelen of hij jouw klacht wel of niet in behandeling neemt.

Termijnen

Voor elke stap staan bepaalde termijnen waarbinnen zaken geregeld moeten zijn. De Cliëntvertrouwenspersoon kan je daarover vertellen of lees de officiële regeling.

De Externe Klachtenfunctionaris

Als je gesprek met de Cliëntvertrouwenspersoon niet tot een oplossing heeft geleid, kan je besluiten om de Externe Klachtenfunctionaris in te schakelen. De Externe Klachtenfunctionaris is geen medewerker van Maaszicht en is net zoals de Cliëntvertrouwenspersoon onafhankelijk.

Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?

De Externe Klachtenfunctionaris is Jochen Braams van Zorgbelang. Hij komt in beeld als je een schriftelijke klacht indient bij Maaszicht. Hij werkt op maandag t/m donderdag En is bereikbaar op telefoonnummer 010 466 59 62 / 06 171 85 136. Zijn adres is Hoogstraat 66A 3011 PT Rotterdam.

Klacht indienen dient altijd schriftelijk te gebeuren!

Je kunt je klacht bij je mentor inleveren of bij de Directie, je kan het klachtenformulier ook zelf opsturen naar de Externe Klachtenfunctionaris, Jochen Braams

De contactgegevens zijn:

Basisberaad
t.a.v. Jochen Braams
Klachten Maaszicht
Antwoordnummer 40169 (geen postzegel nodig) of jochenbraams@basisberaad.nl
3040 VB Rotterdam

Wat staat er in jouw schriftelijke klacht?

- De naam van de persoon over wie je klaagt
- Een omschrijving van de gedraging van die persoon en de situatie
- Tijdstip waarop het plaatsvond
- Jouw naam en datum waarop je klacht schreef.

Bij je mentor kan je een klachtenformulier krijgen. Het klachtenformulier zit ook bij deze folder

De Externe Klachtenfunctionaris informeert de betrokken partijen

Na ontvangst van jouw brief zal de Externe Klachtenfunctionaris de persoon waarover je klaagt en diens leidinggevende informeren over jouw klacht.

Wordt mijn klacht in behandeling genomen?

De Externe Klachtenfunctionaris bepaalt vervolgens of de klacht 'ontvankelijk' is. Dat betekent dat de Externe Klachtenfunctionaris bekijkt of hij jouw klacht mag behandelen. De klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De klacht moet schriftelijk zijn ingediend door of namens jou
- De klacht moet gaan over een medewerker van Maaszicht
- De klacht moet binnen een jaar zijn ingediend: vermeld de datum.

Wanneer de Externe Klachtenfunctionaris jouw klacht in behandeling neemt volgen een aantal stappen, de belangrijkste staan hieronder:

- Beide partijen geven toelichting, schriftelijk en mondeling. De Cliëntvertrouwenspersoon kan jou hierbij ondersteunen.
- Getuigen geven toelichting.
- De Externe Klachtenfunctionaris geeft een oordeel. Dit oordeel wordt gestuurd naar jou, de andere partij en de directeur.

Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?

- Maaszicht reageert schriftelijk en geeft aan of er een maatregel komt en welke maatregel dat zal zijn.

Samengevat:

Je bespreekt het liefst de klacht daar waar hij is ontstaan.

Je mag dat ook overslaan en je klacht (schriftelijk) indienen bij:

- Je eigen mentor
- Manager Hulpverlening of Trajectcoördinatoren
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Externe Klachtenfunctionaris

De Externe Klachtencommissie en de Geschillencommissie Zorg

Indien je van mening bent dat het ons niet is gelukt je klacht op te lossen heb je de mogelijkheid om deze voor te leggen aan twee instanties. Welke hangt af van de zorg en ondersteuning die je ontvangt.

Als je zorg ontvangt vanuit de WMO, Jeugdwet of Forensische Zorg kun je je klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie,

Als jouw zorg vanuit WLZ wordt gefinancierd kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De Externe Klachtenfunctionaris kan je hier verder over informeren of lees de officiële Klachtenregeling Maaszicht - Singelzicht – deze kan je altijd opvragen bij je mentor.

De Externe Klachtencommissie neemt de volgende zaken mee in zijn beoordeling:

- Is de klacht ontvankelijk
- Horen tegenpartij / horen jouzelf
- Eventueel horen getuigen
- Oordeel
- De directeur neemt een maatregel

De Externe Klachtencommissie is te bereiken op:

Externe klachtencommissie
Klachten Maaszicht
Antwoordnummer 40169 (*geen postzegel nodig*)
3040 VB Rotterdam

Informatie over de Geschillencommissie Zorg is te vinden op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/> Hier is ook de actuele informatie te vinden over wanneer je een klacht kan indienen en hoe je dat moet doen. Hou er wel rekening mee dat de Geschillencommissie Zorg vraagt dat je eerst een klacht indient bij Maaszicht zelf.

Klagen hoe doe je dat bij Maaszicht?

