

Klachtenreglement – Samen in Begeleiding

Bij Samen in Begeleiding vinden wij het belangrijk dat iedere cliënt zich gezien, gehoord en veilig voelt. Wij doen ons uiterste best om professionele, betrouwbare en warme begeleiding te bieden. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij nemen iedere klacht serieus en zien dit als een kans om te leren en onze dienstverlening verder te verbeteren.

Dit klachtenreglement geldt voor cliënten die begeleiding ontvangen vanuit de Wmo, Wlz, PGB of particuliere zorg.

1. Eerst samen in gesprek

In veel gevallen kan een klacht snel en prettig worden opgelost door met elkaar in gesprek te gaan.

- Bespreek de klacht met uw begeleider. Samen kijken we wat er is gebeurd, wat u als vervelend ervaren heeft en welke oplossing mogelijk is. De gemaakte afspraken worden vastgelegd zodat alles duidelijk blijft.
- Wilt u liever direct met de directeur spreken? Dat kan altijd.

Contactpersoon

Susanne Bleeker – Directeur Samen in Begeleiding

E-mail: klachten.complimenten@sameninbegeleiding.nl

Telefoon: 06-81 42 58 60

2. Officiële klacht via SoloPartners (Wkkgz & Wmo)

Wanneer het niet lukt om samen tot een oplossing te komen, kunt u een klacht indienen bij SoloPartners / Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijke klachtenregeling waar Samen in Begeleiding bij is aangesloten.

Indienen kan via:

- Website: www.klachtenportaalzorg.nl
- E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Per post:

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuzen

3. Wat gebeurt er na uw melding?

A. Wanneer de klacht bij Samen in Begeleiding wordt gemeld:

- Binnen 5 werkdagen ontvangt u een reactie.
- Wij bespreken uw situatie zorgvuldig.
- Indien gewenst komen wij bij u thuis langs.
- U krijgt duidelijke informatie over de vervolgstappen en terugkoppeling.

B. Wanneer de klacht via SoloPartners wordt gemeld:

SoloPartners / GIDZ volgt de officiële wettelijke klachtenprocedure.

1. Ontvangst & eerste beoordeling: de klacht wordt geregistreerd en er wordt gekeken of er ruimte is voor bemiddeling.
 2. Ontvankelijkheid: GIDZ beoordeelt of de klacht formeel behandeld kan worden.
 3. Hoor en wederhoor: beide partijen worden gehoord.
 4. Bemiddeling door GIDZ: er wordt geprobeerd samen tot een oplossing te komen.
 5. Afronding: als de klacht wordt opgelost stopt de procedure.
 6. Indien geen oplossing: de cliënt kan de klacht indienen bij de Geschilleninstantie GIDZ.
4. Geschilleninstantie GIDZ (bindende uitspraak)

Wanneer bemiddeling geen oplossing biedt, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie GIDZ. De Geschilleninstantie:

- onderzoekt de klacht volledig;
- hoort beide partijen;
- kan een hoorzitting organiseren;
- doet een bindende uitspraak;
- kan maximaal €25.000,- schadevergoeding toekennen;
- streeft naar een uitspraak binnen zes maanden.

5. Onze doelen bij elke klacht

- Duidelijkheid geven
- Een veilig gevoel en rust herstellen
- Een passende oplossing vinden
- Leren van ervaringen om onze begeleiding te verbeteren

6. Complimenten

Wij horen het natuurlijk ook graag wanneer u tevreden bent! Complimenten kunnen op twee manieren worden doorgegeven:

1. Per e-mail: klachten.complimenten@sameninbegeleiding.nl
2. Schriftelijk via ons klachten- en complimentenformulier.

7. Privacy

Alle klachten worden volledig vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het behandelen van uw klacht. Meer informatie vindt u in ons privacyreglement.

8. Bewaartermijnen, Registratie, Rapportage & Kwaliteitscyclus

Samen in Begeleiding voldoet aan de wettelijke verplichtingen vanuit de Wkkgz, Wmo en Wlz met betrekking tot het bewaren, registreren en evalueren van klachten.

Bewaartermijnen:

- Klachtendossiers worden 5 jaar bewaard na afhandeling (wettelijke norm).
- Correspondentie en interne aantekeningen over klachten worden eveneens 5 jaar bewaard.
- Wanneer gegevens in het cliëntdossier worden opgenomen, geldt de bewaartermijn van het dossier zelf: 20 jaar na de laatste aanvulling.
- Log- en toegangsgegevens van onze digitale systemen (zoals inlog- en toeganglogs) worden in de regel maximaal 5 jaar bewaard, voor zover dit nodig is voor beveiliging, controle en verantwoording.

Registratie van klachten

Voor elke klacht wordt minimaal vastgelegd:

- Datum van ontvangst
- Naam van de cliënt (of vertegenwoordiger)
- De aard van de klacht
- De doorlopen stappen in de procedure
- De uitkomst en eventuele verbetermaatregelen.

Jaarlijkse rapportage

Samen in Begeleiding ontvangt jaarlijks een geanonimiseerde klachtenrapportage van SoloPartners / GIDZ. Deze rapportage bevat trends, aantallen en adviezen ter verbetering.

Koppeling aan kwaliteitscyclus

Alle geregistreerde klachten worden jaarlijks geëvalueerd als onderdeel van de kwaliteitscyclus. Op basis hiervan worden waar nodig verbetermaatregelen getroffen binnen de organisatie, zodat de kwaliteit van zorg continu blijft verbeteren.