

Als u een klacht heeft of als u
vertrouwelijk ergens over wilt praten



Klachten bespreken en oplossen

Is er iets misgegaan of kan er iets beter? Heeft u onvrede of een klacht?

Ipse de Bruggen zet zich in voor goede zorg voor haar cliënten. Ze nodigt u uit te bespreken wat beter kan of niet goed is gegaan. In deze folder leest u welke mogelijkheden er zijn en hoe de onafhankelijke klachtenadviseur en onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon u kunnen adviseren. De klachtenadviseur kan bemiddelen bij het oplossen van uw klacht en het herstellen van het vertrouwen. De cliëntvertrouwenspersoon kan u bijstaan en ondersteunen.

Ipse de Bruggen dient goede zorg te bieden aan cliënten. Iedere uiting van onvrede daarover is een klacht, zo staat in de WKKGZ (= Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg).

Klachten kunnen gaan over:

- Zorg die niet goed verleend is;
- Zorg die niet geleverd is terwijl dit wel was afgesproken;
- Omgang en communicatie.

Ook kunt u klachten over onvrijwillige zorg (Wet zorg en dwang) kenbaar maken.

Voor het bespreken en oplossen van uw klachten zijn 4 stappen:

1. Bespreken;
2. Advies en bemiddelen;
3. Beoordelen;
4. Geschil indienen.

Stap 1: Bespreken

Bent u niet tevreden over de communicatie of omgang, vindt u dat zorg niet goed verleend is of is zorg niet geleverd zoals afgesproken? Bespreekt u dat dan met de medewerker. Die staat open voor een gesprek en samen bekijkt u welke oplossingen mogelijk zijn. Een goed gesprek, met de

medewerker, lost vaak snel en goed uw onvrede en vragen op. Komt u er niet uit? Bespreek uw onvrede en de mogelijke oplossingen met de manager.

Heeft u behoefte aan steun of opvang? U kunt contact opnemen met de onafhankelijke klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon voor een luisterend oor en hen vragen om tips hoe u uw onvrede bespreekbaar kunt maken. De gegevens vindt u op de achterzijde van deze folder.

Stap 2: Advies en bemiddelen

U heeft uw onvrede besproken met de medewerker maar u bent niet tevreden? Dan kunt u ook in deze stap gratis gebruik maken van de klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon. Die zijn onafhankelijk en luisteren naar u, informeren en adviseren. De klachtenadviseur kan bemiddelen. De cliëntvertrouwenspersoon is partijdig en staat altijd aan uw kant. De klachtenadviseur stimuleert u en de medewerker in gesprek te gaan over uw onvrede. Met als doel dat u samen met de medewerker een bevredigende oplossing bereikt, het vertrouwen in elkaar hersteld wordt en uw onvrede bijdraagt aan verbetering van de kwaliteit van de zorg. U bespreekt met de klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon wat een passende weg is om uw klacht op te lossen of te laten beoordelen. De klachtenadviseur stemt dit, na overleg met u, af met de medewerker, de manager óf de directie. Ze kunnen bemiddelen tussen u en Ipse de Bruggen. De cliëntvertrouwenspersoon kan u bijstaan in gesprekken.

Stap 3: Beoordelen

Bent u niet tevreden nadat u uw klacht besproken heeft of bemiddeling is ingezet en heeft u geen oplossing bereikt voor uw



klacht? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de raad van bestuur van Ipse de Bruggen. Ook hier kan de cliëntvertrouwenspersoon u in steunen. De raad van bestuur beoordeelt uw klacht en kan daarbij advies vragen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Stap 4: een geschil

Bent u niet tevreden met de beslissing en beoordeling van uw klacht door de raad van bestuur, dan is uw klacht een geschil geworden. Uw geschil over goede zorg of communicatie en omgang kunt u voorleggen aan de "Geschillencommissie Zorg". Deze landelijke commissie beoordeelt uw klacht en doet een bindende uitspraak.

Andere mogelijkheden

De klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon geven u ook informatie en advies over andere mogelijkheden zoals het tuchtrecht, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Het staat u vrij om te kiezen welke stappen u het meest passend vindt bij uw onvrede. De praktijk leert dat onvrede en klachten het beste opgelost worden wanneer u de 4 stappen volgt.

Ipse de Bruggen stimuleert u en haar medewerkers onvrede samen te bespreken en zo oplossingen te vinden en het vertrouwen in elkaar te herstellen.

Bespreek uw onvrede en klachten. Overleg met de klachtenadviseur en cliëntvertrouwenspersoon. Zij zijn onafhankelijk en geven u gratis informatie en advies! De klachtenadviseur bemiddelt en de cliëntvertrouwenspersoon staat aan uw kant.

Ipse de Bruggen ontvangt ook graag tips en complimenten van u!

Verblijft uw kind op het OBC of krijgt uw kind naschoolse dagbehandeling in Den Haag, dan kunt u ook terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De vertrouwenspersoon van AKJ staat aan uw kant en ondersteunt u om uw onvrede te bespreken.

Telefoonnummer: 088-5551000

E-mail: info@akj.nl

Website: www.akj.nl

Ontvangt uw kind een andere vorm van zorg, zoals KDC, vroeg behandeling bij een Tuintje, ambulante zorg, GONS, logeren of verblijft uw kind op een woning bij Ipse de Bruggen, dan kunt u gebruik maken van:

Cliëntvertrouwenspersoon

Yuen Yee Li

Telefoonnummer: 06-10116480

E-mail: Clientvertrouwenspersoon@ipsedebruggen.nl

Klachtenadviseur

Ineke Renkema

Telefoonnummer: 06-83022170

E-mail: klachtenadviseur@ipsedebruggen.nl



Iipse de Bruggen is de grootste zorgorganisatie in Zuid-Holland voor kinderen, jongeren en volwassenen met een anders verlopende ontwikkeling of verstandelijke beperking. Op bijna 400 zorglocaties bieden ruim 6000 medewerkers 5600 cliënten zorg en ondersteuning bij wonen, werken, leren en ontspannen. Dit doen wij in nauwe samenwerking met ouders/wettelijk vertegenwoordigers en andere zorgorganisaties. Onze missie is: zorgen dat cliënten een goed leven hebben en zich kunnen blijven ontwikkelen. Wij geloven dat er altijd meer mogelijk is. Hoe klein het stapje ook is.

www.ipsedebruggen.nl