



Onze klachtenregeling

Versie 1 - 3 mei 2022

Bij Elkaar vindt het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Als u onverhoopt toch ergens niet tevreden over bent, of u heeft een suggestie, neem dan vooral contact op met ons via het contactformulier. Mocht uw klacht blijven bestaan, of wilt u direct met een externe organisatie over uw klacht spreken, dan kunt u terecht bij Klachten Portaal Zorg. Bij Elkaar is hierbij aangesloten. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke instantie die helpt bij het behandelen en oplossen van klachten en geschillen. Om e.e.a. te verduidelijken vindt u hieronder onze interne en externe klachtenregeling.

Interne klachtenregeling

Als er sprake is van een klacht dan hopen wij natuurlijk dat de klager eerst naar ons toe komt om de klacht te bespreken. De klager kan zich dan wenden tot de directie. De volgende stappen moeten dan worden doorlopen:

- De klager neemt contact op met de directie, dit kan telefonisch, per mail, per post of face to face en geeft aan wat de klacht is. De klager kan hierbij ondersteuning ontvangen van een klachtenfunctionaris van Klachten Portaal Zorg. Via de contactpagina kan de klager om ondersteuning vragen: <https://klachtenportaalzorg.nl/contact/>;
- De directie gaat zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken met de klager in gesprek. Samen zetten zij de klacht op papier en bespreken zij mogelijke oplossingen. Dit alles wordt in een document opgeslagen in het dossier van de cliënt en in het klachtendossier van de directie;
- De oplossingen worden uitgevoerd binnen een andere afgesproken termijn. Daarna gaat de directie weer met de klager in gesprek. Als de klager tevreden is, wordt dit genoteerd in het klachtendossier. Als de klager niet tevreden is en een klacht wil indienen bij Klachten Portaal Zorg of een andere oplossing heeft, dan wordt dit eveneens in het klachtendossier genoteerd en wordt hiertoe overgegaan. Als de klager een klacht wil indienen kan dat hier: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>.

Externe klachten- en geschillenregeling

Als de klager en Bij Elkaar er onderling niet uitkomen, dan gaat het klachten- en geschillen reglement in werking zoals dat geldt voor de Jeugdzorg. Wij hanteren de klachten- en geschillen regeling van Klachten Portaal Zorg voor de Jeugdzorg. Zie: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-jeugdzorg/>. Onderaan deze webpagina is een link naar het reglement te vinden.

NB: de wet Zorg en Dwang hanteert m.b.t. vrijheidsbeperkende maatregelen en het indienen van klachten hierover een andere klachtenregeling/een ander type klachtenregeling. Ook hierin ondersteunt Klachten Portaal Zorg. Zie: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenregeling-wzd/> en <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2021/01/2021-Klachtenreglement-Wzd-KPZ.pdf>.

Verbeteracties vanuit klachten

Bij Elkaar wil graag van klachten leren en zal naar aanleiding van klachten waar mogelijk zo snel mogelijk de nodige verbeteracties doorvoeren.

Minimaal eens per jaar worden de klachten verzameld en geëvalueerd door de directie. Vanuit hier worden eventuele verbeterpunten meegenomen.