

## Klachtenprocedure

Griftenstein en zorg wil goede zorg leveren naar wens van de cliënten.

Toch kan het zijn dat u het gevoel heeft dat u onzorgvuldig bent behandeld of dat er bepaalde zaken anders hadden kunnen lopen.

Wij nemen deze gevoelens heel serieus en willen graag leren van onze fouten.

### Wat te doen als u een klacht heeft?

Het is niet voor iedereen even makkelijk om klachten bespreekbaar te maken, maar een goed gesprek kan er vaak al voor zorgen dat er duidelijkheid ontstaat waardoor wij samen tot een oplossing kunnen komen.

Dus is er iets waar u niet tevreden mee bent? Bespreek dit dan altijd eerst met de desbetreffende begeleider en/of met de directeur. U kunt een gesprek telefonisch of via de email aanvragen via [info@griftensteinenzorg.nl](mailto:info@griftensteinenzorg.nl).

Samen kunnen wij bespreken waar u ontevreden over bent en wat we kunnen doen om dit op te lossen.

Als een deelnemer van de zorgboerderij onder de jeugdwet valt, kunt u gebruik maken van een vertrouwenspersoon Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Deze zijn vrij toegankelijk voor jeugdigen. Zie [www.akj.nl](http://www.akj.nl) of bel met 088-555100

U bent altijd vrij om een stap over te slaan en door te gaan naar de volgende stap.

### Stap 1: Bespreek de klacht met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon en kan u tijdens het proces van de klacht ondersteunen.

- De klachtenfunctionaris zal het proces van de klacht begeleiden.
- Dien de klacht schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris ([klachtenfunctionaris@griftensteinenzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@griftensteinenzorg.nl)).
- De klachtenfunctionaris zal de klacht neerleggen bij de directeur en gezamenlijk het proces uitstippelen. Bemiddeling maakt onderdeel uit van stap 1.
- Binnen 10 dagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- Wij streven er naar om uw klacht binnen 6 weken te beoordelen en af te handelen.

### Stap 2: Dien de klacht in bij het bestuur van Griftenstein & Zorg

Wanneer u niet tevreden bent met het resultaat van de bemiddeling, dan kunt u om een oordeel vragen bij het bestuur van Griftenstein & Zorg. U kunt deze vraag schriftelijk indienen bij de secretaris van het bestuur. De klachtenfunctionaris kan u hierin ondersteunen.

- Schrijf een brief naar de secretaris van het bestuur.
- Het emailadres van de secretaris is: [bestuur@griftensteinenzorg.nl](mailto:bestuur@griftensteinenzorg.nl)
- Vermeld hierin uw naam, adres en telefoonnummer.
- Vermeld indien nodig ook de naam, het adres en het telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of diegene die u helpt de brief op te maken

- Vermeld hierin de naam, adres en telefoonnummer van Griffenstein & Zorg en de aard van de klacht.
- De secretaris van het bestuur zal uw klacht samen met de andere bestuursleden doornemen en de klachtenfunctionaris en directeur vragen om een toelichting.
- Binnen 10 dagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- Het bestuur zal binnen 6 weken tot een oordeel komen.
- Indien het noodzakelijk is om meerdere personen te horen om te komen tot een goed oordeel kan het bestuur vragen om een verlenging van 6 weken.

### Stap 3 Maak het geschil aanhangig bij de Geschillencommissie

Indien we samen niet tot een oplossing komen en u zich niet kunt vinden in het oordeel van het bestuur kunt u uw klacht laten behandelen door de geschillencommissie. In uitzonderlijke situaties kunt u rechtstreeks gebruikmaken van de geschillencommissie.

De geschillencommissie bestaat uit zowel een onafhankelijk voorzitter als tenminste twee onafhankelijke leden. De geschillencommissie zal uw klacht onderzoeken en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

- Schrijf een brief naar de Geschillencommissie
- Vermeld hierin uw naam, adres en telefoonnummer.
- Indien nodig ook de naam, het adres en het telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger of diegene die u helpt de brief op te maken
- Vermeld hierin de naam, adres en telefoonnummer van Griffenstein & Zorg en de aard van de klacht.
- Beschrijf zo uitgebreid en feitelijk mogelijk de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.
- Motiveer waarom u de klacht indient.
- Beschrijf wat u al heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur uw brief naar:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Als u hulp nodig heeft bij het schrijven van de brief kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen. In geval van jeugdwet kunt u ook hiervoor bij het AKJ terecht. Verder informeert de geschillencommissie u over de behandeling van uw klacht.

De geschillencommissie verzamelt alle informatie die nodig is om uw klacht goed te beoordelen. Mogelijk wordt er hiervoor aan u gevraagd om toelichting te geven over uw klacht, kan het nodig zijn om (een deel van) uw dossier op te vragen bij de zorgverlener of wordt er gevraagd om andere betrokkenen te horen. Voor dit alles wordt eerst om uw toestemming gevraagd.

De uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

Aan de klachtenprocedure via de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden. De kosten bij de geschillencommissie zijn €52,50. Als uw in het gelijk wordt gesteld krijgt u deze kosten terug.