



# Klachten

over

## Stichting Uitblinkers

Wij doen onze uiterste best om je zo goed mogelijk te helpen. Toch gaat er soms per ongeluk iets mis. Dat is voor iedereen vervelend. Voor jezelf, omdat er iets niet naar wens verloopt, en ook voor ons. Want wij willen graag dat jij en de mensen om je heen tevreden zijn over onze hulp. We willen er dan ook graag iets aan doen als er iets mis gaat. Om het goed te maken voor jou en je omgeving. En ook om er van te leren hoe wij het in de toekomst anders kunnen doen.

In deze folder krijg je informatie over wat je kunt doen als je niet tevreden bent over de zorg of hulp die je van Stichting Uitblinkers krijgt.

### **Wat houdt het in?**

De klachtenregeling is een regeling waarbij duidelijk is vastgelegd welke stappen je kunt nemen als je ontevreden bent over de begeleiding die je van ons krijgt. Onze klachtenregeling voldoet aan de wettelijke eisen.

### **Wat is een klacht?**

*'Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan overal over gaan. Je kunt een klacht indienen als je vindt dat er dingen zijn die anders hadden moeten of kunnen lopen.'*

Een klacht kan dus eigenlijk overal over gaan. Over alles waar jij ontevreden over bent. En jij bent zelf degene die bepaalt of je ergens ontevreden over bent. Voorbeelden kunnen zijn:

- Klachten over de inhoud of de uitvoering van de begeleiding
- Klachten over de omgang met jou, je familie of nog een andere betrokkene
- Klachten over de informatie of voorlichting die je hebt gekregen
- Klachten over de manier waarop de begeleiding georganiseerd is

### **Doel van de klachtenregeling:**

- Je hebt als 'klager' een duidelijke regeling waar je terecht kunt voor goede opvang, bemiddeling en behandeling van jouw klachten
- Je klachten worden rechtvaardig behandeld, waarbij belangen van jouzelf maar ook van de 'aangeklaagde' (je zorgverlener) zorgvuldig behandeld zullen worden. Er wordt uiteraard rekening gehouden met wettelijke rechten en plichten
- Bijdragen aan een betere kwaliteit van zorg

*De klachtenregeling is niet bedoeld voor behandeling van schadeclaims. Als je een schadeclaim in wilt dienen kunt je hiervoor terecht bij de rechtbank.*



## **Zelf in gesprek**

Als je ontevreden bent over de begeleiding die je krijgt, is de eerste stap om daar met iemand van Uitblinkers over te praten. Mogelijk is het voor jouw begeleider niet duidelijk dat je ontevreden bent, of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dat in een gesprek opgelost worden.

Ben je na dit gesprek nog steeds ontevreden, dan kun je een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, waar Stichting Uitblinkers bij aangesloten is.

## **Hoe dien je de klacht in?**

Een klacht dien je eerst in bij Uitblinkers. Je kunt een brief sturen naar Uitblinkers, Postbus 372, 6500AJ Nijmegen, of per email naar de bestuurder via [maartje@hulpvanuitblinkers.nl](mailto:maartje@hulpvanuitblinkers.nl). In de brief of email beschrijf je waar je klacht over gaat, wat jouw naam is en hoe Uitblinkers contact met je op kan nemen. Vervolgens zal iemand van Uitblinkers je uitnodigen voor een gesprek.

Als je na het gesprek met Uitblinkers nog steeds een klacht in kunt dienen, dan kun je dat doen bij Klachtenportaal Zorg.

Als je dat doet, dan moet je je klacht **schriftelijk** indienen bij Klachtenportaal Zorg via hun website, of door een brief te sturen naar het postadres.

In de brief moet worden vermeld wat jouw naam en adres is en wat de datum is van de dag dat je de klacht indient. Verder moet er **duidelijk** omschreven zijn wat de **klacht** precies is. Dit betekent dat je opschrijft wat de begeleider precies zei of deed (of juist niet deed en wel had moeten doen), waar dat gebeurde wanneer dat gebeurde, waarom je vindt dat het anders zou moeten. Schrijf ook op hoe de begeleider reageerde toen je liet weten dat je deze klacht had. Als iemand anders de klacht voor jouw indient, moet jouw naam en adres duidelijk in de brief vermeld worden.

Als je er zelf niet uit komt, kun je de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

## **Hoe gaat het verder?**

De secretaris van de klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact met je opnemen. Je krijgt uitleg over het vervolg van de procedure.

Er zal altijd eerst met je worden besproken of er bemiddeld kan worden tussen jou en de begeleider waarover je de klacht hebt ingediend. Het doel van de bemiddeling is om er samen uit te komen, met hulp van de klachtenfunctionaris.

Als je geen bemiddeling wilt of de bemiddeling is mislukt, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie. Er wordt bekeken of het duidelijk is wat er is gebeurd door de schriftelijke klacht van jou en de schriftelijke uitleg van de begeleiding. Als de klachtencommissie meer uitleg wil kunt je uitgenodigd worden voor een hoorzitting om je klacht uit te leggen. Hierbij is ook de begeleider waarover je hebt geklaagd aanwezig.

De klachtencommissie bepaalt binnen 2 maanden of de klacht terecht was of niet en laat daarbij ook weten waarom dit besloten is. Als de klachtencommissie het nodig vindt, zullen er aanbevelingen (tips) aan de begeleider en/ of aan het



bestuur van Stichting Uitblinkers gegeven worden. Een heel enkele keer kan het voorkomen dat de klachtencommissie langer nodig heeft om tot een uitspraak te komen. De klachtencommissie zal je laten weten wanneer de uitspraak uiterlijk gedaan zal zijn en om welke reden de uitspraak niet binnen 2 maanden gedaan kan worden.

Stichting Uitblinkers laat na uiterlijk een maand na de uitspraak, aan jou en de klachtencommissie schriftelijk weten of er maatregelen genomen worden en welke dat zijn.

### **Wat zijn de kosten?**

Je hoeft voor het indienen van een klacht niks te betalen.

### **Werkwijze van de klachtencommissie**

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit onafhankelijke leden. De medewerkers van Klachtenportaal Zorg en Stichting Uitblinkers zijn op geen enkele manier met elkaar verbonden. De klachtencommissie werkt aan de hand van een klachtenreglement. De eisen waaraan zo'n reglement moet voldoen zijn in de wet vastgelegd.

In het reglement is precies vastgelegd aan welke termijnen de klachtencommissie zich moet houden. Je kunt het reglement opvragen bij je begeleider of bij Klachtenportaal Zorg.

### **Contact**

Je kunt voor vragen en klachten contact opnemen met Klachtenportaal Zorg:

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

telefoon: 0228322205 (te bereiken op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur)

Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen

## **NBEC**

Stichting Uitblinkers is aangesloten bij de Branchecoöperatie van de NBEC. Heb je klachten over Uitblinkers en wil je dit ook aan de Branchevereniging laten weten? Dat kan; je kunt de folder van hun klachtenprocedure downloaden van de website (dat kan [op deze pagina](#))