

## KLACHTENREGLEMENT CLIËNTEN

### Inleiding

Stichting Moving Up werkt vanuit de hulpvraag en behoefte van de cliënt. Desondanks kan het gebeuren dat er een situatie voorkomt waarover de cliënt een klacht wilt indienen. Deze klachten worden serieus genomen door Stichting Moving Up en diens medewerkers. Wij zijn ervan overtuigd dat een “klacht” kan bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening. Hoe je kan handelen bij een klacht staat hieronder.

### De klacht

Het betreft een klacht wanneer de cliënt, zijn gezaghebbende of bewindvoerder, ontevreden zijn over de manier van handelen / het nakomen van afspraken en/of de benadering door (een medewerker van) Stichting Moving Up.

Wie kan er een klacht indienen?

- ☞ een (oud-)cliënt van Stichting Moving Up;
- ☞ de gezaghebbende van de cliënt;
- ☞ de bewindvoerder van de cliënt.

Er zijn twee manieren om een klacht in te dienen, te weten: bij de interne klachtenfunctionaris of bij de externe klachtencommissie “Klachtenportaal Zorg”. Voorwaarden voor het in behandeling nemen van een klacht is een volledig ingevuld klachtenformulier. Stichting Moving Up slaat dit ingevulde klachtenformulier op als een individueel dossier waarbij de privacy gewaarborgd wordt volgens de AVG-wetgeving.

### Stappenplan

#### 1. Praten

Als je een klacht hebt, praat hier dan over met een medewerker van Stichting Moving Up die jij kent en vertrouwt. Eventueel kan je de cliëntvertrouwenspersoon van Stichting Moving Up benaderen<sup>2</sup>. Hij/zij kan je ondersteunen in het aangaan van een gesprek met de medewerker/ medebewoner waar de klacht over gaat.

#### 2. Schriftelijke klacht

Als na een gesprek met een medewerker blijkt dat praten niet voldoende is, kan je een schriftelijke klacht. Dit dient te gebeuren via een volledig ingevuld klachtenformulier. Deze is te vinden op de website ([www.stichtingcarecoaching.nl](http://www.stichtingcarecoaching.nl)) of is op te vragen bij één van onze medewerkers. In dit formulier kan je aangeven of je ondersteuning vanuit de cliëntvertrouwenspersoon wenst te ontvangen. De interne klachtenfunctionaris zal binnen uiterlijk zes weken een oordeel geven over de klacht. Bij voorkeur gebeurt dit via de e-mail of brief. Samen wordt er in de periode tussen binnenkomst van de klacht en de uiterlijke oordeeldatum gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld.

### **3. De externe klachtencommissie**

Indien voorgaande stappen geen oplossing hebben geboden, kan de klacht worden doorgezet naar een externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie zal een ontvangstbevestiging sturen en per e-mail of telefoon contact met jou opnemen. Samen wordt er in de periode tussen binnenkomst klacht en uiterlijke oordeeldatum gekeken welke stappen ondernomen kunnen worden en of de klacht in onderling overleg kan worden afgehandeld.

#### **Contactgegevens**

Interne klachtenfunctionaris

Dhr.: R. Aouriaghel

Email: [klachten@smup.nl](mailto:klachten@smup.nl)

Tel: +31(0)6 110 880 56

Externe klachtenfunctionaris

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117 1601 AD Enkhuizen

0228-322205

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

- 1) Meer informatie over de AVG is te vinden op de website [www.smup.nl](http://www.smup.nl) (zie privacy policy)
- 2) Meer informatie over de cliëntvertrouwenspersoon is te vinden op de website [www.smup.nl](http://www.smup.nl)