

## **Klachtenregeling bij het dagbesteding Elief**

Wij streven als organisatie naar een harmonieuze situatie, maar desondanks zien wij de klachten als belangrijke signalen om tijdig de nodige maatregelen te nemen. De klachten en/of ongenoegen leiden vaak tot maatregelen en verbeteringen.

De regeling bestaat grofweg uit 4 fasen en deze zien er als volgt uit

### **Fase 1**

De cliënt of zijn vertegenwoordiger geeft aan wat hem dwars zit en wat hij wil bereiken. Daarbij maakt hij gebruik van onze telefoonnummer en van de website van [info@dagbestedingelief.nl](mailto:info@dagbestedingelief.nl) om zijn klacht te melden. U krijgt binnen 10 dagen een reactie van ons. Indien u wenst kunnen wij u ook een vragenlijst toesturen. Wij houden ons aan de regel om binnen 3 weken deze vragen te beantwoorden.

Toelichting: De vragen zijn zo opgesteld dat bij de beantwoording steeds duidelijker wordt wat er precies aan de hand is en hoe het probleem volgens u het beste kan worden opgelost. In de daarvoor bestemde tekstgedeelte kunt u eventueel zelf in uw eigen woorden uw verhaal toelichten. Afhankelijk van de antwoorden die u geeft, kunt u informatie en tips krijgen passend bij uw probleem en bij wat u wil bereiken.

Na beantwoording van de vragen heeft de cliënt de keuze om:

- a. zelf verder te gaan met de informatie en tips die hij heeft gekregen;
- b. een officiële klacht in te dienen bij de dagbesteding Elief

### **Fase 2**

Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend, dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.

De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een medewerker van de dagbesteding Elief.

Toelichting: De meeste zorgaanbieders hanteren de term klachtenfunctionaris. Wij geven de voorkeur aan Herstelfunctionaris, omdat dat meer recht doet aan het uiteindelijke doel van de klachtenregeling, nl. herstel van vertrouwen en oplossing van het onderliggende probleem.

Als de cliënt zich niet kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de dagopvang Elief gezonden. Dagbesteding Elief reageert zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen gemotiveerd op de klacht vanuit haar visie. Daarbij zal dagbesteding Elief ingaan op de door de cliënt voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.

Als de cliënt en de dagbesteding Elief het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de dagbesteding Elief en de door beiden aanvaarde oplossing in het persoonlijke digitale dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Als zich later nog eens een probleem tussen dezelfde cliënt dagbesteding Elief voordoet, kan het dossier weer worden geopend.

Deze fase van het proces duurt niet langer dan zes weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij: De zaken zijn die nader onderzoek vereisen en meer tijd kosten. In dit geval ontvangt de cliënt bericht hierover vóór het verstrijken van de zes weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

### Fase 3 – Mediation

Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor cliënt en zorgaanbieder aanvaardbare oplossing, kan door elk van beiden een beroep worden gedaan op begeleiding door een mediator.

De cliënt kan er ook voor kiezen deze stap over te slaan en direct het geschil indienen bij de geschillencommissie. Zie fase 4 hierna. Maar de ervaring leert dat de praktische aanpak van mediation u vaak snel leidt tot een oplossing die voor u en de dagbesteding Elief prettiger is, en goed aansluit bij uw behoeften.

De mediators zijn op geen enkele manier verbonden aan de dagbesteding Elief, noch aan de cliënt. Zij kijken neutraal naar het probleem en begeleiden vanuit deze positie cliënt en zorgaanbieder bij het alsnog bereiken van een passende oplossing. De ervaren mediators zijn deskundig en hebben een opleiding tot mediator met succes afgerond.

De andere betrokkene wordt gevraagd om zich hierbij aan te sluiten.

Wil de cliënt of dagbesteding Elief dat niet, dan kan er geen mediation plaatsvinden en wordt het dossier gesloten, tenzij de cliënt besluit de klacht aan de externe organisatie voor te leggen.

Gaat de andere betrokkene wel akkoord met mediation, dan krijgt de mediator pas toegang tot het dossier. De mediation vindt plaats via een onlineverbinding of persoonlijk gesprekken.

Als betrokkenen in persoon worden gehoord, bepaalt de mediator een neutrale locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is, zo dicht mogelijk bij de cliënt. De mediator houdt daarbij in het bijzonder rekening met eventuele beperkingen aan de kant van de cliënt.

De mediator bepaalt na overleg met de cliënt en de zorgaanbieder een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.

De mediator zal binnen drie weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de mediator de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

### Fase 4 – Externe partijen/ Geschillencommissie

Als ook Fase 3 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, voegt de mediator de gemaakte afspraken in een verslag aan het dossier toe en stelt hij of zij de cliënt en de zorgaanbieder daarvan in kennis. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de juristen of de geschillencommissie.