

KLACHTENREGELING

EEN KLACHT? VERTEL HET ONS.

Onze hulpverleners doen hun uiterste best om ieder cliëntcontact zo prettig en succesvol mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u hierover een klacht heeft of ontevreden bent. We vinden het belangrijk dat u ons daarop wijst. Alleen dan kunnen wij er wat aan doen en ervan leren. Wij maken in de afhandeling van klachten onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling/ behandeling door de klachtencoördinator en klachtbehandeling door de externe klachtencommissie.

Klachtopvang

U bespreekt de klacht eerst met de medewerker waar u een klacht over heeft. Wilt u liever met iemand anders spreken? Dan kunt u uw klacht bespreken met één van de vennoten (Richard van der Grijn, Erik Oomens of Maite Vorstman) van INDUS. Ter voorbereiding op het gesprek willen we u vragen om de klacht kort te omschrijven en aan te geven wat u graag wilt bereiken met het gesprek. U kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning bij het gesprek. U kunt hiervoor gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon (<https://www.akj.nl>). Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing. Komt u er samen niet uit of is uw klacht te ernstig om rechtstreeks met de betrokkenen te bespreken? Dan kunt u kiezen uit de volgende twee mogelijkheden.

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

Heeft de klachtopvang uw onvrede niet weg genomen of wilt u rechtstreeks (zonder klachtopvang) een klacht indienen? In dat geval kunt u uw klacht telefonisch of schriftelijk indienen bij onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van Indus en in dienst van Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem. De klachtenfunctionaris kan op een onafhankelijke en laagdrempelige wijze bemiddelen in uw klacht, geeft onafhankelijk informatie en advies en kan u ook meer vertellen over de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via onderstaande gegevens: klachten@cbkz.nl of 0183 -68 28 29.

Klachtbehandeling door een onafhankelijke klachtencommissie

Voor zorg ontvangen op grond van de Jeugdwet is het tevens mogelijk om uw klacht (rechtstreeks) in te dienen bij de klachtencommissie. Die onderzoekt de klacht, doet een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en adviseert het management van INDUS om zo nodig maatregelen te nemen ter verbetering. De onafhankelijke commissie is ook ondergebracht bij het CBKZ en bereikbaar via klachten@cbkz.nl of 0183 -68 28 29. Geheimhouding

Zowel de klachtenfunctionaris als de klachtencommissieleden en alle anderen die zijn betrokken bij de klacht hebben een geheimhoudingsplicht.



Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van zelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.

Wilt u meer weten?

Voor vragen of advies kunt u contact met ons opnemen of met het CBKZ. Ook kunt u onze klachtenregeling raadplegen. Deze kunt u hieronder downloaden.