

## **IK HEB EEN KLACHT, WAT NU?**

De medewerkers van Safegroup zetten zich allen in om de beste hulpverlening te bieden. Toch is het mogelijk dat cliënten niet tevreden zijn over de door ons geboden zorg. Zo kan iemand bijvoorbeeld een klacht hebben over de manier waarop een medewerker met hem of haar omgaat. Of waren er van tevoren andere verwachtingen over de zorg en is het vervolgens heel anders gelopen. We raden onze cliënten aan daar niet mee rond te blijven lopen maar hun klachten te melden. Hieronder informeren we graag over hoe dat kan.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang en klachtbemiddeling/behandeling door een klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

### **Klachtopvang**

U meldt en bespreekt de klacht met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft of zijn/haar leidinggevende. Voor uzelf kan het goed zijn hierbij het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het iets is dat niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan; probeer eventueel al van te voren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan ons te overhandigen; u kunt deze ook mailen naar [klachten@safegroup.nl](mailto:klachten@safegroup.nl) ;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- u kunt altijd iemand meenemen ter ondersteuning.

Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren komen we hopelijk snel tot een oplossing.

### **Klachtbemiddeling/behandeling 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 de klachtenfunctionaris van Safegroup.

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige en informele wijze bemiddelen in uw klacht.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtenfunctionaris Safegroup  
Molenstraat 30  
4201 CX GORINCHEM  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)  
Tel.: 0183 - 682829

### **Klachtbehandeling door de klachtencommissie**

Het is mogelijk dat u een complexe klacht heeft. De klachtenfunctionaris van Safegroup kan in dat geval besluiten dat u uw klacht kunt indienen bij de klachtencommissie. Ook kunt u uw klacht (rechtstreeks) indienen bij de klachtencommissie als u zorg ontvangt op grond van de Jeugdwet. Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem verzorgt de klachtencommissie. De klachtencommissie is bereikbaar via onderstaande gegevens:

Klachtencommissie Safegroup  
Molenstraat 30  
4201 CX GORINCHEM  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)  
Tel.: 0183-682829

**Geheimhouding**

Zowel voor de klachtencommissie als alle anderen die zijn betrokken bij uw klacht, is geheimhouding verplicht.

**Kosten**

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van de klacht. Jeugdwetcliënten kunnen kosteloos advies en ondersteuning krijgen via de vertrouwenspersonen van het AKJ (telefoonnummer 088-5551000, of mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)). T.a.v. WMO-cliënten geldt dat de (eventuele) kosten van door uzelf ingeschakelde bijstand en advies voor uw eigen rekening zijn.

**Wilt u meer weten?**

Deze informatie geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar de door ons gehanteerde klachtenprocedure, zie onderstaande bijlage. Hierin staan ook externe mogelijkheden om de klacht te bespreken of in te dienen.

# **Bijlage klachtenprocedure**

## **Een klacht**

***Wat doet u daarmee ? Maak uw klacht bespreekbaar.***

### **Inleiding**

Safegroup probeert begeleiding van goede kwaliteit te leveren. Helaas gaat er soms toch wel iets mis of lopen de zaken niet zoals u dat had verwacht. Het kan dan zo zijn dat er een klacht ontstaat. Bij veel mensen heeft klagen een negatieve klank. Het wordt al gauw gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer. Want het uiten van een klacht kan juist bijdragen tot het verbeteren van de hulpverlening. Het is dan ook heel belangrijk dat u uw klachten uit, omdat we dan naar een oplossing kunnen zoeken en u hulpverlening krijgt die u verwacht. Daarnaast kunnen wij leren van klachten, zodat we het de volgende keer nog beter kunnen doen, waar u en andere cliënten voordeel bij hebben.

### **Waarover kunt u klachten indienen?**

Klachten kunnen betrekking hebben op alle onderdelen van de hulpverlening. Bijvoorbeeld op medewerkers, over de hulpverlening, maar ook op uw woonruimte, op technische zaken en op allerlei andere organisatorische zaken. Over de meest uiteenlopende zaken kunt u dus klagen. Alle soorten klachten nemen wij serieus.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken, namelijk:

- op de plaats van het ontstaan van de klacht (bij de Safegroup);
- bij de cliëntenvertrouwenspersoon;
- bij de klachtencommissie;
- externe cliëntvertrouwenspersonen
- externe (klachten) instanties.

### **Uw klacht indienen op de plaats van ontstaan**

Safegroup vindt het van belang dat u allereerst uw klacht bespreekbaar maakt met de medewerker en/of mentor die betrokken was bij het ontstaan van de klacht. Een rustig en goed gesprek kan vaak al veel oplossen. Vaak kan de klacht daarmee direct worden opgelost. Hoe vroeger u uw klacht bespreekt, hoe beter.

### **Uw klacht bespreekbaar maken bij de externe cliëntenvertrouwenspersonen**

Toch kan het soms voorkomen dat u dit niet wilt of dat dit niet mogelijk is. In dat geval kunt u uw klacht bespreekbaar maken bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijk persoon die met u de klacht zal bespreken en op basis van uw wensen zal zoeken naar een oplossing. Soms kan de vertrouwenspersoon u voorstellen om samen met degene waarop de klacht betrekking heeft een bemiddelingsgesprek aan te gaan. De vertrouwenspersoon zal bij een dergelijk gesprek aanwezig zijn. Tevens kan de vertrouwenspersoon u helpen bij de klachtenprocedure en het, indien nodig, op schrift stellen van de klacht.

Indien u vanuit de Jeugdwet zorg krijgt (dit geldt voor alle jeugdigen en hun ouders en verzorgers en andere belanghebbenden) kunt u terecht bij het AKJ.

Indien u vanuit de WMO zorg krijgt, kunt u terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon voor de WMO. Voor adressen en telefoonnummers zie onderaan deze procedure.

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij de vertrouwenspersoon kenbaar maken, namelijk persoonlijk, telefonisch of via de mail.

De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens openbaar maken. Iedere maand heeft de vertrouwenspersoon een spreekuur op uw locatie.

**Uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie**

Het CBKZ (centraal bureau klachtenmanagement in de zorg) is door de Safegroup ingehuurd om klachten in ontvangst te nemen. Dit kan richten de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie van het CBKZ indien het een meer complexe klacht betreft.

**Uw klacht kenbaar maken bij een externe (klacht)instantie**

U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl).

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

**De Geschillencommissie**

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## **Bijlage: Adressen en telefoonnummers**

### **Interne klachtmogelijkheden**

Klachtenfunctionaris Safegroup  
Molenstraat 30  
4201 CX GORINCHEM  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)  
Tel.: 0183 - 682829

Klachtencommissie Safegroup  
Molenstraat 30  
4201 CX GORINCHEM  
E-mail: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)  
Tel.: 0183-682829

### **Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten Jeugdwet (incl. ouders)**

AKJ  
info@akj.nl  
088-5551000

### **Cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten Jeugdwet Breda**

Esmée van de Voorde  
vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl  
06 - 34 10 76 74

### **Cliëntvertrouwenspersoon voor WMO-cliënten**

Daphne Snijders  
06 – 53884280

### **Klachtenloket Zorg**

070-310 53 92  
[info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

### **Geschillencommissie Zorg**

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

### **Externe instanties**

Voor informatie over o.a. patiënten rechten en procedures:

#### ***Zorgbelang Brabant***

Afdeling Informatie en Klachtenopvang  
Telefoonnummer 0900 - 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)  
E-mail: [ikg@zorgbelang-brabant.nl](mailto:ikg@zorgbelang-brabant.nl)

#### ***Inspectie voor de Gezondheidszorg***

Voor het melden van ernstige calamiteiten en structurele tekortkomingen in de zorg:  
Telefoonnummer: 088 - 1205000