

INTEND

CENTRA VOOR WERK & PSYCHE

Als u niet tevreden bent

Klachtenprocedure voor cliënten van INTEND

INTEND is er voor u. Wij proberen zo goed mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen. Onbedoeld kan het echter voorkomen dat u niet tevreden of teleurgesteld bent over de manier waarop wij ons werk doen. Als dat gebeurt, willen we dat graag van u horen. Uw klacht is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren. INTEND wil graag van u leren.

Wat is een klacht?

Zo'n 70 medewerkers van INTEND helpen per jaar ruim 1000 cliënten. We doen dat met kennis van zaken, met overgave en in samenwerking met u. Toch kan er een situatie ontstaan waarover u niet tevreden bent of waardoor uw vertrouwen in de organisatie, een afdeling of een medewerker is aangetast. Bijvoorbeeld wanneer u het niet eens bent met een besluit of de manier waarop u benaderd of geïnformeerd wordt. Ook kunt u ontevreden zijn omdat u een medewerker moeilijk of helemaal niet heeft kunnen bereiken of omdat u lang heeft moeten wachten.

Hoe dient u een klacht in?

Probeer uw onvrede te bespreken met de betrokken medewerker(s), een andere medewerker of de vestigingsmanager. Vindt u dit moeilijk of komt u er samen niet uit? Bespreek dan uw klacht met de klachtenfunctionaris van INTEND. Deze kunt u telefonisch, schriftelijk of via e-mail benaderen. Bieden deze manieren geen oplossing voor u? Dien dan uw klacht schriftelijk in bij de directie van INTEND. U kunt er natuurlijk ook voor kiezen uw klacht direct schriftelijk aan de directie te richten. Zie voor adressen de 2^{de} pagina van deze brochure.

Wat doet de klachtenfunctionaris voor u?

Voor INTEND is er een klachtenfunctionaris werkzaam. Deze kan u informeren en adviseren over de manier waarop INTEND met klachten omgaat. Samen bespreekt u uw wensen en verwachtingen en zoekt u naar een oplossing voor uw onvrede. Ook kan de klachtenfunctionaris een gesprek organiseren met u en de betrokken medewerker(s) en daarbij een bemiddelende rol vervullen. De klachtenfunctionaris kan op deze manier een bijdrage leveren aan de oplossing van uw probleem en het herstel van uw vertrouwen in INTEND. Als u hiermee niet tevreden bent en uw klacht wil handhaven kunt u deze ten slotte voorleggen aan de klachtencommissie.

Wat kan de klachtencommissie voor u doen?

De klachtencommissie is onafhankelijk en werkt volgens een formele procedure die in een reglement is vastgelegd. In dit reglement staan voorschriften over de samenstelling en de werkwijze van de commissie. Ook staat er in hoe de procedure verloopt en wat daarbij de positie van de betrokken partijen is. Wilt u het klachtenreglement inzien? Deze kunt u opvragen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit mensen met een verschillende achtergrond. Zij zijn geen van allen in dienst van of werkzaam voor INTEND:

- een voorzitter (jurist)
- een of meer inhoudelijk deskundigen (bijvoorbeeld een psychiater, een (sociaal) psychiatrisch verpleegkundige of een gz-psycholoog)
- iemand die de klacht bekijkt vanuit het gezichtspunt van de patiënt/cliënt (bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige).

Nadat u uw klacht schriftelijk - via een brief of het klachtenformulier - bij de directie van INTEND heeft ingediend, krijgt u hiervan een schriftelijke bevestiging. Vervolgens wordt de klacht doorgestuurd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie zal de klacht voorleggen aan de medewerker(s) waartegen de klacht is gericht. Deze moet binnen een vastgestelde termijn schriftelijk reageren. U krijgt van deze reactie een kopie. Als u wilt, vindt er een bemiddelingsgesprek plaats. Dit bemiddelingsgesprek is een extra mogelijkheid om uw klacht te behandelen, en geen voorwaarde voor toegang tot de klachtencommissie. Bij dit gesprek zijn u, de voorzitter van de klachtencommissie en de betrokken medewerker(s) aanwezig. Als dit geen oplossing oplevert, vindt er een zitting plaats en wordt uw klacht formeel in behandeling genomen. Tijdens deze zitting luistert de klachtencommissie naar zowel uw toelichting als die van de medewerker(s) en kan de commissie om nadere uitleg vragen. Zowel u als de medewerker(s) kunnen zich bij laten staan door een zelfgekozen persoon. Uiterlijk binnen zes weken na het formeel in behandeling nemen van uw klacht door de commissie, laat de commissie u en de medewerker(s) schriftelijk haar uitspraak over de klacht weten. Tegelijkertijd wordt de directeur van INTEND hierover geïnformeerd. Deze laat binnen een maand schriftelijk weten - zowel aan u als aan de commissie, en de betrokken medewerker(s) - of en zo ja welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak genomen worden.

Tot slot

Er zijn veel redenen te bedenken om uw onvrede niet aan ons kenbaar te maken. Bijvoorbeeld omdat u zich afhankelijk voelt, u dankbaar bent voor de zorg die u krijgt of omdat u het moeilijk vindt om uw onvrede onder woorden te brengen. Maar bedenk dat er alleen iets kan veranderen als u de eerste stap zet. Dat is niet altijd even makkelijk, maar soms wel nodig. INTEND staat open voor klachten en is bereid de situatie te verbeteren. Wij vragen u daarom onze medewerkers de kans te geven om zaken die volgens u niet goed gegaan zijn, toe te lichten en waar mogelijk te herstellen. Zo kan de kwaliteit van onze hulpverlening worden verbeterd. We hopen dat de informatie in deze brochure daar een bijdrage aan levert.

Nuttige adressen op een rij

Klachtenfunctionaris:

T 0570-683900

E intendklachten@intend.nl

Directie INTEND

Postbus 473

8000 AL Zwolle

Klachtencommissie

Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Postbus 5003

7400 GC Deventer

E klachtencommissie@dimence.nl

T 0570 680852