

Inhoud

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1 Een klacht. Wat nu? | Pagina 2 |
| <ul style="list-style-type: none">- Hoe eerder, hoe beter- Blijf er niet mee rondlopen- Verschil in beleving | |
| 2 Wie dient de klacht in? | Pagina 3 |
| Cliënten en naastbetrokkenen <ul style="list-style-type: none">- U bent een cliënt- U bent een naastbetrokkene | |
| 3 Hoe dient u een klacht in? | Pagina 3 |
| Spreek de medewerker aan Geschaad vertrouwen: vraag om bemiddeling Mogelijkheden buiten 't Lichtpunt: <ul style="list-style-type: none">- Tuchtcollege- Inspectie voor de gezondheidszorg | |
| 4 Ondersteuning bij een klacht | Pagina 3 |
| Vraag het aan de vertrouwenspersoon <ul style="list-style-type: none">- Voor deelnemers arbeidstrainingscentra | |
| 5 De klachtenregeling in het kort | Pagina 4 |

1 Een klacht. Wat nu?

Hoe eerder, hoe beter

De medewerkers van 't Lichtpunt doen hun uiterste best. Ze begeleiden, ondersteunen en helpen cliënten, hun familie en andere naastbetrokkenen zo goed mogelijk. Toch kan het gebeuren dat u iets dwars zit en dat u ons hierop wilt wijzen. Hoe eerder u dat doet, hoe beter het is. Zodat onvrede niet uitgroeit tot een onoverkomelijk probleem. Dat is zowel voor u als voor ons van belang. Voor u, omdat wij iets kunnen doen aan uw ongenoegen of klacht. Voor ons, omdat uw klacht een kans is om onze zorg te verbeteren. Contact is dus belangrijk. Ook als u geen klachten heeft, maar wel suggesties, reacties of positieve ervaringen.

Blijf er niet mee rondlopen

Als u een klacht of ongenoegen heeft, dan wilt u daarmee natuurlijk niet blijven rondlopen. In deze brochure leest u in hoofdlijnen wat u kunt doen als u tekortkomingen of fouten in ons werk tegenkomt of als u vindt dat u niet juist bent behandeld of benaderd.

Verschil in beleving

Onvrede en ongenoegen ontstaan vaak door verschil in beleving. Een medewerker van 't Lichtpunt leeft zich bijvoorbeeld niet genoeg in uw situatie in. Of u bent misschien onvoldoende bekend met onze manier van werken. Aan dit verschil in beleving valt eenvoudig iets te doen. Met de juiste informatie en uitleg of een goed gesprek. Het verhoogt wederzijds begrip en leidt hopelijk tot een snelle, passende oplossing. Naast klachten die ontstaan door verschil in beleving, zijn er klachten over aantoonbare fouten die beslist moeten worden gehoord. In deze brochure leest u wat u dan het beste kunt doen.

2 Wie dient de klacht in?

Cliënten en naastbetrokkenen

Zowel cliënten als naastbetrokkenen kunnen een klacht indienen. Een cliënt is iemand die van 't Lichtpunt begeleiding ontvangt. Wij bieden scholing, arbeidstraining en dagbesteding voor cliënten aan. Een naastbetrokkene is iemand die een directe relatie heeft met de cliënt. Dat kunnen ouders, echtgenoten, kinderen of andere familieleden zijn. Maar ook een goede vriend of vriendin, een pastor of een ander die dicht bij de cliënt staat, zijn naastbetrokkenen.

U bent een cliënt

Heeft u een klacht over iets dat u persoonlijk raakt? Dan bent u zelf de afzender van de klacht. Natuurlijk kunt u de hulp inroepen van een familielid of andere naastbetrokkene, die de klacht met úw toestemming en námens u indient. U bent een naastbetrokkene, u kunt alleen een klacht indienen als het uzelf aangaat. Bijvoorbeeld als het handelen van 't Lichtpunt of juist het nalaten daarvan voor u persoonlijk gevolgen heeft. Als u het niet eens bent met de begeleiding van de cliënt, dan kunt u de klacht alleen indienen namens en met toestemming van de cliënt zelf.

3 Hoe dient u een klacht in?

Spreek de medewerker aan!

Het ligt voor de hand dat u eerst uw persoonlijke begeleider aanspreekt, die volgens u verantwoordelijk is voor uw ongenoegen. U kunt ook zijn of haar leidinggevende aanspreken. Komt u er samen niet uit? Of vindt u uw klacht te ernstig om rechtstreeks met de begeleider of leidinggevende te bespreken? Dan kunt u kiezen voor de volgende mogelijkheid: bemiddeling via het bestuur van 't Lichtpunt.

Geschaad vertrouwen: vraag om bemiddeling

Is uw vertrouwen in de begeleider of hulpverlener geschaad? Dan kunt u via het bestuur van 't Lichtpunt om bemiddeling vragen. De doelen van bemiddeling zijn: de onvrede zo mogelijk wegnemen, de vertrouwensrelatie herstellen en eventueel maatregelen nemen ter verbetering. Bij bepaalde klachten kunt u vragen om bemiddeling door een persoon van gelijk geslacht.

4 Ondersteuning bij een klacht

Vraag het aan de vertrouwenspersoon

Misschien vindt u het moeilijk om een klacht of ongenoegen goed onder woorden te brengen of wilt u graag ondersteuning bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersonen kunt u meer informatie geven of u helpen en ondersteunen bij het kenbaar maken van uw klacht.

De vertrouwenspersoon is Geertje. Zij is om de week op dinsdag aanwezig op 't Lichtpunt Midden Holland.

5 De klachtenregeling in het kort

- Bespreek uw ongenoegen met uw persoonlijke begeleider of de manager.
- Helpt dit niet of wilt u het hogerop zoeken, bepaal dan wie de afzender van de klacht is (cliënt of naastbetrokkenen)
- Kies voor bemiddeling en behandeling van uw klacht het bestuur van 't Lichtpunt
- Ondersteuning zoeken bij de vertrouwenspersoon