PERSPEKTIEF

iedere dag een nieuwe kans

Klachtenregeling voor cliënten

Heb je een klacht?
Ook dan kun je bij ons terecht!

tel 015 284 1000 klacht@perspektief.nl www.perspektief.nl

Dit is een uitgave van
Perspektief
www.perspektief.nl

Uitgave juli 2021
Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Suggesties en ideeën om deze brochure te verbeteren kunnen in de ideeënbus voor de Cliëntenraad of gemaild worden naar: cliëntenraad@perspektief.nl

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

Per post
Perspektief
t.a.v. Klachtenbureau
Postbus 3229
2601 DE Delft

Digitaal
klacht@perspektief.nl

1 - Dit is een klacht

Je bent ontevreden over onze hulp en ondersteuning. Maar wat is nu eigenlijk een klacht?
Onder een klacht verstaan wij een melding van jou over de manier waarop Perspektief met jou omgegaan is. En waar je het niet mee eens bent.

Bijvoorbeeld:
- Eén van onze medewerkers behandelde jou onprettig.
- Onze hulp verloopt traag.
- Wij houden niet genoeg rekening met jouw privacy.
- Je hebt onvoldoende uitleg van ons gekregen over bepaalde zaken.

In al deze gevallen kun je een klacht indienen. Ook als jouw voorbeeld er niet tussen staat, kun je je klacht bij ons kwijt. Je kunt een klacht indienen tot 5 jaar na de gebeurtenis. Wij behandelen iedere klacht op dezelfde manier.

2 - Deze personen kunnen een klacht indienen

Je hebt een klacht. Dit kun je ons zelf laten weten. Je kunt ook een ander vragen om dit voor je te doen.
Hieronder staan de personen die een klacht bij ons kunnen indienen:

1. Jijzelf als cliënt van Perspektief.
2. Jouw wettelijke vertegenwoordiger.
3. Iemand uit je omgeving die jij dit gevraagd hebt.
4. Een nabestaande (wanneer je bent overleden).

Een medewerker kan nooit een klacht voor jou indienen. Hij of zij is daarvoor te veel verbonden met onze organisatie. En kan niet goed genoeg zonder mening naar jouw klacht kijken.

3 - Zo dien je een klacht in

Als je het ergens niet mee eens bent, kun je een klacht bij ons indienen.
Er zijn maximaal 5 stappen die je volgt bij het indienen van een klacht. We noemen ze hieronder:

STAP 1

Bespreek je klacht altijd eerst met je begeleider. Of met de teamleider van de plek of afdeling waar de dingen gebeurd zijn, waarmee je het oneens bent. Vaak ontstaan klachten doordat dingen onvoldoende met elkaar besproken worden. Veel kan opgelost worden met een goed gesprek. Dat scheelt iedereen een hoop tijd, moeite en frustratie.

STAP 2

Kom je er samen niet uit? Dan kun je je klacht indienen bij het klachtenbureau van Perspektief. Dit kan op 3 manieren:

- Je kunt het klachtenformulier gebruiken: die vind je achterin deze folder.
- Je kunt een brief sturen naar het klachtenbureau. Adres: Postbus 3229, 2601 DE, Delft.
- Je kunt een mail sturen naar het klachtenbureau. E-mail: klacht@perspektief.nl.
- Je kunt bellen naar het klachtenbureau. Telefoonnummer: 015-284 1000.

Wij vragen je duidelijk te omschrijven wat er aan de hand is. Wat is volgens jou de oplossing? Laat ons dat ook weten! Zet in je brief of mail duidelijk je naam, je adres en/of telefoonnummer. Dan weten we waar we je kunnen bereiken.

STAP 3

Jouw klacht komt binnen bij het klachtenbureau. Onze medewerkers zoeken uit wat de beste manier is om met jouw klacht om te gaan. Heb je al gesproken met je begeleider? En met zijn of haar teamleider? Als dit niet zo is, dan wordt hier eerst een afspraak voor gemaakt. Als jullie al over je klacht gesproken hebben en er niet uitkomen, dan pakt onze klachtenfunctionaris jouw klacht op.
Hij of zij werkt niet met cliënten of op één van onze locaties. Daardoor is hij of zij onafhankelijk. Dat betekent dat hij of zij vooraf geen mening heeft over jouw klacht. Hij of zij kan daardoor open meedenken en op de juiste manier helpen.
Meestal organiseert de klachtenfunctionaris een gesprek tussen jou (klager) en degene over wie je klacht gaat (verweerder). Per klacht kijkt hij of zij wie er nog meer bij dit gesprek moet zijn om een goede oplossing te vinden. Soms is er een tweede gesprek nodig om er samen uit te komen. Meestal komen we op deze manier tot een goede oplossing.

STAP 4

Soms zorgen de gesprekken, die de klachtenfunctionaris heeft geregeld, niet voor een oplossing. De teamleider laat dit de klachtenfunctionaris weten. Jij kunt je klacht daarna indienen bij onze onafhankelijke externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie is er voor cliënten van de Kessler Stichting en ook cliënten van Perspektief kunnen er terecht. De klachtencommissie helpt, wanneer we geen passende oplossing vinden voor een klacht. Wanneer je onze klachtenfunctionaris laat weten dat je je klacht wilt indienen bij de klachtencommissie, zal hij of zij je hierbij helpen. Hoe de klachtencommissie van de Kessler Stichting werkt? Je leest er hier op onze website alles over.

STAP 5

Is er na tussenkomst van de externe klachtencommissie nog geen oplossing voor jouw klacht? Of ben je het niet eens met hun besluit? Dan kun je een klacht indienen bij de organisatie die jouw zorg of ondersteuning betaalt. Je indicatie bepaalt bij welke organisatie je je klacht kunt indienen.

Heb je een Wlz- of Forensische-indicatie, óf een gemeentelijke subsidie? Dan mag je je klacht indienen bij: De Geschillencommissie Zorg Algemeen. Kijk voor meer informatie over deze commissie op: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/. Hier staat duidelijk uitgelegd welke klachten zij behandelt en welke regels er zijn. Wanneer de klacht over geld gaat, dan kan deze commissie klachten behandelen tot maximaal €25.000,- per klacht. Klachten die over een hoger geldbedrag gaan, kunnen wel voorgelegd worden. De vergoeding zal bij een beslissing alleen nooit hoger zijn dan €25.000,- per klacht.
Bij een klacht over een hoger geldbedrag kun je je klacht ook neerleggen bij een gewone rechter. Je hebt dan een advocaat nodig. De kosten hiervoor moet je zelf betalen. Eén van onze medewerkers helpt je om je klacht duidelijk op te schrijven voor de rechter. De kosten hiervoor (€ 52,50) betaal je zelf. Wanneer de rechter bepaalt dat je gelijkt hebt, betalen wij dit bedrag aan je terug.

Heb je een Wmo-indicatie? Dan mag je je klacht indienen bij het Wmo-loket van de gemeente. Jouw klacht wordt dan door de gemeente behandeld.

4 - Hulp bij het indienen van een klacht

Onze wens is om bij iedere klacht door een persoonlijk gesprek tot een goede oplossing te komen. Dit lukt helaas niet altijd. Ook als je niet tevreden bent over onze hulp, vinden wij het belangrijk om jou op een goede manier te ondersteunen. Je kunt daarom altijd gebruik maken van de hulp van een mediator van Perspektief. Een mediator is een medewerker die niet met cliënten werkt. Hij of zij is daardoor onafhankelijk en heeft vooraf geen mening over jouw klacht. Hij of zij kan dus open en eerlijk met je meedenken en je ondersteunen tijdens de gesprekken.
Wil je gebruik maken van een mediator? Laat ons dit dan weten bij het indienen van je klacht. De mediator neemt zo snel mogelijk contact met je op.

Naast een mediator mag je je ook laten helpen door een bekende van je. Iemand bij wie jij je veilig en vertrouwd voelt. Deze persoon kan, als je dat wilt, de gesprekken voor je voeren. We vinden het wel belangrijk dat je zelf bij alle gesprekken bent. Zo weet je wat er gezegd wordt en wat afgesproken is. Wanneer je juridische hulp gebruikt, bijvoorbeeld hulp van een advocaat, dan betaal je de kosten zelf. Heb je een Wmo-indicatie? Dan kun je je gratis laten helpen door een vertrouwenspersoon via de gemeente. Heb je een Wlz- of forensische-indicatie? Of krijg je een gemeentelijke subsidie? Dan kun je je laten helpen door een sociaal raadslid van de gemeente. Vragen hierover? Op de website van de gemeente vind je alle antwoorden. Ook kun je je vragen stellen aan onze klachtenfunctionaris.
In sommige gevallen moet onze klachtenfunctionaris jouw klacht melden bij onze bestuurder.

5 - Melding bij onze bestuurder

Dit gebeurt wanneer er sprake is van:
- een calamiteit;
- ongewenste intimiteit;
- seksueel misbruik;
- een misdrijf.

Ook wanneer de klachtfunctionaris denkt dat er sprake is van een ernstige situatie, die al een tijd duurt, vertelt hij of zij dit meteen - met een brief of een mail - aan onze bestuurder. De klachtenfunctionaris laat jou, en degene over wie je klaagt, dit weten. Deze melding heeft geen invloed op de behandeling van jouw klacht.

6 - Melding bij de Inspectie gezondheidszor - IGZ of Wmo Toezicht

Wanneer de klachtenfunctionaris vindt dat onze bestuurder niet goed reageert op jouw klacht, dan doet hij of zij een melding bij de Inspectie. Dat is namelijk onze plicht.
Mocht de klachtenfunctionaris een melding doen bij de Inspectie, dan laat hij of zij dit weten aan jou, aan degene over wie je klaagt en aan onze bestuurder.

7 - Tijdspad

Iedere klacht moet binnen 6 weken in behandeling genomen worden.

iedere dag een nieuwe kans

Klachtenformulier

Wil je een klacht indienen? Gebruik dan dit formulier.

BELANGRIJK:
Voor het indienen van de klacht heb je al gesproken met je begeleider en/of met zijn of haar teamleider. Samen komen jullie er niet uit.

Je klacht kun je mailen naar: klacht@perspektief.nl
Liever per post? Maak dan gebruik van onderstaand adres:
Perspektief
t.a.v. Klachtenbureau
Postbus 3229
2601 DE Delft

Vragen

Heb je de klacht al op de locatie besproken? JA* / NEE* (* streep door wat niet van toepassing is)

Naam

Locatie

Jouw e-mailadres of postadres

Telefoonnummer

Datum

Wat is jouw klacht? Omschrijf zo duidelijk mogelijk wat er aan de hand is.

Wat wil je dat er aan jouw klacht gedaan wordt? Wanneer ben je tevreden?

Wij hebben alle gevraagde gegevens nodig om jouw klacht goed te kunnen afhandelen. Vul dit formulier daarom volledig in. Wanneer wij informatie missen, kan dit voor vertraging zorgen.

perspektief

iedere dag een nieuwe kans

tel 015 284 1000 klacht@perspektief.nl www.perspektief.nl