



Klagen hoe doe je dat bij Singelzicht?



Klagen, hoe doe je dat bij Singelzicht?

Waarom een klachtenregeling

In Singelzicht woon je niet alléén, er zijn veel mensen bij betrokken. Je hebt met veel mensen te maken: je medebewoners, de begeleiders, schoonmakers, de Kok, nachtbegeleiders, de directeur, de Administratie en een aantal medewerkers van buiten.

Met zoveel mensen in één gebouw is het belangrijk om regels en afspraken te hebben met elkaar. Kijk maar naar Singelzicht – Gang van zaken. Bovendien maak jij afspraken met je mentor.

Soms gaat er wel eens iets mis...

- Je bent het niet eens met een (maat)regel die jou wordt opgelegd
- Je bent het niet eens met het gedrag of de beslissing van een personeelslid over jou (dit kan een handeling zijn maar ook het nalaten van een handeling)
- Je vindt dat jouw rechten niet worden gerespecteerd
- Je vindt dat iemand een fout heeft gemaakt waar jij de dupe van bent



TIP: Klacht of een goed idee...?

De klachtenregeling heeft te maken met mensen. Heb jij een klacht over je kamer of het gebouw dan heb je misschien ook wel een idee over hoe het anders kan, beter kan. Bedenk dat het veel leuker is om aan een goed idee te werken dan stilletjes of hardop te gaan zitten jammeren. Ook kun je als je veel ideeën hebt hoe het beter kan bij Singelzicht overwegen om lid te worden van de cliëntenraad.

Wie kunnen een klacht indienen?

- Jij als bewoner van Singelzicht
- Jij als bewoner van een BOL-woning
- Jij als jongere die Buitenzorg krijgt
- Jouw wettelijk vertegenwoordiger namens jou.

Volgorde

Een klacht kun je het beste bespreken met de persoon die erbij betrokken is. Vind je dat moeilijk, stap dan naar iemand anders van het team of naar de Manager Hulpverlening of anders naar de Directie. Vind je dat ook lastig of wil je advies, neem dan contact op met Juriaan van der Leeuw. Hij is is jouw Cliëntvertrouwenspersoon. Je kunt anoniem bij hem terecht.

Klagen hoe doe je dat bij Singelzicht?

Wij willen jouw klacht horen! Heel graag zelfs!

Wees niet bang om een klacht in te dienen. Het voorval waarover je klaagt mag niet langer dan twalf maanden oud zijn. Is het langer geleden, vraag de Cliëntvertrouwenspersoon dan wat je nog kunt doen.

Jouw Cliëntvertrouwenspersoon is:

Juriaan van der Leeuw
Hoogstraat 66a
3011 PT Rotterdam

E-mail: juriaanvanderleeuw@basisberaad.nl

Mobiel: 06 83 48 64 17

Werkdagen: dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag

De Cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk. Hij is er voor jou, helpt jou en komt op voor jouw belang. Hij helpt ook bij het opschrijven van de klacht als je deze wilt indienen bij de Externe Klachtenfunctionaris.

Een klacht bespreken met de Cliëntvertrouwenspersoon kan anoniem.

Een klacht indienen bij de Externe Klachtenfunctionaris kan niet anoniem.

De Cliëntvertrouwenspersoon overslaan en direct naar de Externe Klachtenfunctionaris?

Je kunt ook direct naar de Externe Klachtenfunctionaris. Reken erop dat de Externe Klachtenfunctionaris je zal aanraden tóch contact op te nemen met de Cliëntvertrouwenspersoon voor een bemiddelingspoging. Als je die bemiddeling niet wilt, dan zal de Externe Klachtenfunctionaris oordelen of hij jouw klacht wel of niet in behandeling neemt.

De Externe Klachtenfunctionaris

Als je gesprek met de Cliëntvertrouwenspersoon niet tot een oplossing heeft geleid kun je overwegen om de Externe Klachtenfunctionaris in te schakelen. De Externe Klachtenfunctionaris is geen medewerker van Singelzicht en is net zoals de Cliëntvertrouwenspersoon onafhankelijk. De Externe Klachtenfunctionaris is Jochen Braams. Hij komt in beeld als je een schriftelijke klacht indient bij Singelzicht.

Klacht indienen dient altijd schriftelijk te gebeuren!

Je kunt je klacht indienen via de Klachtenkaart of zelf opschrijven. Inleveren kan bij je mentor of bij de leiding of de manager hulpverlening.

Je kunt hem ook opsturen naar:

de **Externe Klachtenfunctionaris**

t.a.v. Jochen Braams

Klachten Singelzicht

Antwoordnummer 40169

(geen postzegel nodig)

Klagen hoe doe je dat bij Singelzicht?

3040 VB Rotterdam

Contactgegevens Jochen Braams:

Mobiel: 06 – 17 18 51 36

E-mail: jochenbraams@basisberaad.nl

Wat staat er in jouw schriftelijke klacht?

- De naam van de persoon over wie je klaagt
- Een omschrijving van de gedraging van die persoon en de situatie
- Tijdstip waarop het plaatsvond
- Jouw naam en datum waarop je klacht schreef.

Bij je mentor kan je een klachtenformulier krijgen. Dit formulier zit ook bij deze folder

De Externe Klachtenfunctionaris informeert de betrokken partijen

Na ontvangst van jouw brief zal de Externe Klachtenfunctionaris de persoon waarover je klaagt en diens leidinggevende informeren over jouw klacht.

Wordt mijn klacht in behandeling genomen?

De Externe Klachtenfunctionaris bepaalt vervolgens of de klacht 'ontvankelijk' is. Dat betekent dat de externe klachtenfunctionaris bekijkt of zij jouw klacht mag behandelen. De klacht moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De klacht moet schriftelijk zijn ingediend door of namens jou
- De klacht moet gaan over een medewerker van Singelzicht
- De klacht moet binnen een jaar zijn ingediend: vermeld de datum.

Wanneer de Externe Klachtenfunctionaris jouw klacht in behandeling neemt, volgen een aantal stappen, de belangrijkste staan hieronder:

- Beide partijen geven toelichting, schriftelijk en mondeling. De Cliëntvertrouwenspersoon kan jou hierbij ondersteunen.
- Getuigen geven toelichting.
- De Externe Klachtenfunctionaris geeft een oordeel. Dit oordeel wordt gestuurd naar jou, de andere partij en de directeur.
- Singelzicht reageert schriftelijk en geeft aan of er een maatregel komt en welke maatregel dat zal zijn.

Samengevat:

Je bespreekt het liefst de klacht daar waar hij is ontstaan. Je mag dat ook overslaan en je klacht (schriftelijk) indienen bij:

- Je eigen mentor
- Manager Hulpverlening
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Externe Klachtenfunctionaris

Klagen hoe doe je dat bij Singelzicht?

De Externe Klachtencommissie en de Geschillencommissie Zorg:

Indien je van mening bent dat het ons niet is gelukt je klacht op te lossen heb je de mogelijkheid om deze voor te leggen aan twee instanties. Welke hangt af van de zorg en ondersteuning die je ontvangt.

Als je zorg ontvangt vanuit de WMO, Jeugdwet of Forensische Zorg kun je je klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie.

Als jouw zorg vanuit WLZ wordt gefinancierd kun je je klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Meer informatie hierover kun je bij de Externe Klachtenfunctionaris krijgen of lees de officiële Klachtenregeling Singelzicht – deze kan je altijd opvragen bij je mentor.

De Externe Klachtencommissie neemt de volgende zaken mee in zijn beoordeling:

- Is de klacht ontvankelijk
- Horen tegenpartij / horen jouzelf
- Eventueel horen getuigen
- Oordeel
- De directeur neemt een maatregel

De Externe Klachtencommissie is te bereiken op:

Externe Klachtencommissie
Klachten Maaszicht/Singelzicht
Antwoordnummer 40169 (geen postzegel nodig)
3040 VB Rotterdam

Informatie over de Geschillencommissie Zorg is te vinden op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

Hier is ook de actuele informatie te vinden over wanneer je een klacht kan indienen en hoe je dat moet doen. Hou er wel rekening mee dat de Geschillencommissie Zorg vraagt dat je eerst een klacht indient bij Singelzicht zelf.

Waar kunnen we je mee van dienst zijn?



SINGELZICHT Klachtenkaart

Op de Singelzicht klachtenkaart kun je als cliënt een klacht die je hebt over onze dienstverlening schriftelijk kenbaar maken. Lukt het je niet om de kaart zelf in te vullen vraag dan hulp aan een mentor of de Cliëntvertrouwenspersoon.

De Singelzicht klachtenkaart is een onderdeel van de Klachtenregeling. Deze staat ook in de Klachtenfolder die je gekregen hebt toen je bij Singelzicht kwam wonen en ook altijd aan de begeleiding kunt vragen. Deze hele regeling is terug te vinden op onze website:

<https://www.singelzicht.nl/jongeren/wat-bieden-we/>

Je kunt de klachtenkaart afgeven aan je mentor, iemand van de dienstdoende leiding of Jan Smit. Als je niet genoeg ruimte hebt om je klacht hieronder op te schrijven, mag je ook pagina's toevoegen.

In ieder geval volgt binnen zeven werkdagen nadat je de Klachtenkaart hebt afgegeven een gesprek met iemand van Singelzicht.

Naam :

Klacht gaat over:

☐ **Beschermde Wonen Singelzicht**

☐ **BOL Singelzicht**

☐ **Buitenzorg Singelzicht**

Datum:

Klachtomschrijving:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum:

Handtekening cliënt:

.....

Klagen hoe doe je dat bij Singelzicht?

