

## Melden van klachten door bewoners

Bindkracht10 vindt een goede dienstverlening en een open sfeer tussen medewerkers, stagiaires, vrijwilligers en bewoners belangrijk. Daarom horen we ook graag wanneer we het goed doen maar ook wanneer we het niet goed doen. Alleen dan kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

### Melding van een klacht

Ben je niet tevreden over onze dienstverlening, het contact met onze medewerker(s) of over het resultaat, dan horen we dat ook graag van je.

#### Praat erover met de medewerker.

Bindkracht10 vindt het belangrijk dat je ontevredenheid niet blijft liggen maar besproken wordt met de medewerker. Ga dus eerst het gesprek aan. Vaak is dit al de oplossing.

#### Doe een schriftelijke melding.

Als je niet tevreden bent over het gesprek met de direct betrokken medewerker, dan is de volgende stap het melden van de klacht bij Bindkracht10.

Dit kan op verschillende manieren:

- Door op de website van [www.bindkracht10.nl](http://www.bindkracht10.nl) bij Klachten het contactformulier in te vullen;
- Door een mailbericht te sturen naar [klachten@bindkracht10.nl](mailto:klachten@bindkracht10.nl).

In alle gevallen komt de klacht dan binnen bij de regisseur Kwaliteit. Deze zorgt ervoor dat de klacht bij de manager komt en dat de klacht afgehandeld wordt.

### Behandeling van een schriftelijke klacht

Je klacht komt binnen bij de regisseur Kwaliteit. Bindkracht10 probeert je klacht zo snel als mogelijk in behandeling te nemen en tot een goede oplossing te komen. Dit doen we op de volgende wijze:

#### Ontvangstbevestiging klacht:

De regisseur Kwaliteit reageert naar de melder dat de klacht ontvangen is en in behandeling wordt genomen door één van de managers.

Als één van de managers betrokken is bij de klacht, dan neemt de bestuurder de klacht in behandeling. Is de bestuurder betrokken bij de klacht, dan neemt de Raad van Toezicht de klacht in behandeling.

De regisseur Kwaliteit verwerkt de klacht in het centrale registratiesysteem van Bindkracht10 (AFAS). De bestuurder wordt via dit systeem geïnformeerd over de binnengekomen klacht.

#### Behandeling klacht:

De manager overlegt met de melder van de klacht en met de betrokken medewerker(s). Hij stelt de (vermoedelijke) oorzaak en mogelijke oplossing vast en bespreekt deze met de melder.

Bij afwezigheid van de manager, neemt een waarnemer de taak over. Deze waarnemer is dan de initiatiefnemer in het zoeken naar een passende oplossing. De waarnemer informeert betrokken medewerkers en klachtmelder over deze waarneming.

Wanneer de melder tevreden is met de uitkomst van dit gesprek, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

De manager (of de waarnemer) informeert de regisseur kwaliteit over de uitkomst. Dit wordt door de regisseur Kwaliteit vermeld in het centrale registratiesysteem (AFAS).

De regisseur Kwaliteit stuurt de melder een mailbericht met de uitkomst en dat daarmee de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

### **Borging en vervolg:**

De manager is verantwoordelijk voor uitvoeren van het verbetervoorstel en het monitoren hiervan.

Wanneer de melder niet tevreden is over de afhandeling en/of de oplossing van de klacht dan kan de melder de klacht voorleggen aan de bestuurder van Bindkracht10.

De manager of de regisseur kwaliteit informeert de melder over deze vervolgstap.

Ook kan de melder gebruik maken van de Externe Onafhankelijke Klachtencommissie, waarbij Bindkracht10 is aangesloten.

De regisseur Kwaliteit informeert het Managementteam over de binnengekomen klachten en verbetervoorstellen. Deze worden besproken in het managementoverleg.

### **Toelichting over de Externe Onafhankelijke Klachtencommissie**

Als de melder niet tevreden is over de (wijze van) klachtafhandeling en de uitkomst, dan kan deze de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Bindkracht10 is aangesloten bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief.

### **Indienen van een schriftelijke klacht bij deze onafhankelijke klachtencommissie**

Om een klacht in te dienen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief stuurt de melder een brief of klachtenformulier naar de voorzitter van deze klachtencommissie. In de brief moet in ieder geval staan dat het een klacht betreft over Bindkracht10, waarover de klacht gaat, wanneer het plaats vond, wie erbij betrokken was en welke stappen in het oplossen van het probleem al gezet zijn.

#### Contactgegevens

Onafhankelijke Klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief  
T.a.v. de voorzitter  
Weerdjesstraat 168  
6811 JH Arnhem

### **Afhandeling van de schriftelijke klacht door de klachtencommissie**

Deze staat beschreven in de "Klachtenregeling Onafhankelijke Klachtencommissie".

---