



**De Ruimte**

WONEN MET PERSPECTIEF

# Klachtenreglement De Ruimte

## Inleiding

We doen bij De Ruumte ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaats heeft gevonden. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van De Ruumte, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

## Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan De Ruumte stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van De Ruumte, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen De Ruumte genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

## Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van De Ruumte kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers en betrokkenen.

## Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van De Ruumte en bij de directeur neerleggen. De Ruumte heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie waar De Ruumte bij is aangesloten. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe geschilleninstantie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

## Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan. Als de klacht van dien aard is dat het stappenplan niet gevolgd kan worden, kan deze overgeslagen worden en kan er direct contact opgenomen worden met de onafhankelijke klachtencommissie.

## Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij De Ruumte gaan wij uit van de gedachte dat het aankaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

## Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden

ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens De Ruimte een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. De Ruimte stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden. Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

### Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie, voor De Ruimte is dit Klachtenportaal Zorg. Voor betrokkenen die onder Stichting Bezzin vallen kan men begeleiding krijgen van de vertrouwenspersoon van Stichting Bezzin. Overige betrokkenen kunnen de vertrouwenspersoon van het AKJ Klachtenportaal Zorg zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

[Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg](#)

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, De Ruimte zal zich aan de uitspraak moeten houden.

### Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal De Ruimte met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal De Ruimte hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

## Contactgegevens

Hoe komt u in contact met de vertrouwenspersoon/klachtencommissie? U kunt contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris van De Ruimte, maar u kunt ook contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon/klachtencommissie.

### De interne klachtenfunctionaris

Gitty Coerts

Telefoonnummer: 0599 – 512 848

E-mail: [gitty@deruumte.nl](mailto:gitty@deruumte.nl)

### De vertrouwenspersoon/klachtencommissie

1. W. Hulshof, onafhankelijke vertrouwenspersoon Stichting Bezinn, telefoonnummer: 06-29044198, email: [info@dekwestie.nl](mailto:info@dekwestie.nl)
2. Vertrouwenspersoon AKJ: <https://www.akj.nl>
3. Klachtenportaal Zorg:
  - Via het klachtenformulier op de website [Klachtenportaal Zorg](https://klachtenportaalzorg.nl)
  - Voor contact/ondersteuning kunt u een e-mail sturen: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
  - Telefoonnummer klachtenportaal Zorg: 0228 – 32 22 05