

# Plan van aanpak bij een kwestie, klacht of geschil bij Grasboom-Binnendoor

## Hoofdstuk 1: Inleiding

Binnen het ouderinitiatief Grasboom-Binnendoor wordt door het bestuur en de zorgverlener Sherpa hard gewerkt om iedere bewoner een veilige woonsituatie te geven en een goede en professionele begeleiding te bieden. Toch kan het voorkomen dat een bewoner of zijn vertegenwoordiger niet tevreden is met de geboden ondersteuning, behandeling, bejegening, organisatorische dienstverlening of serviceverlening in het algemeen.

Als een bewoner of zijn vertegenwoordiger niet tevreden is, dan is het van belang om hier hulp bij te zoeken. In vele gevallen begint een kwestie met een verschil van mening of over een interpretatie van afspraken. Meestal is dit snel op te lossen. In sommige situaties lukt dat niet en wordt dit een klacht. Als bij bemiddeling van een klacht geen voor partijen bevredigende uitkomst wordt verkregen, dan kan een klacht worden voorgelegd aan een officiële geschillencommissie.

Een kwestie, klacht of geschil kan zich voordoen op verschillende terreinen: denk aan zorg, wonen, privacy, of bestuurlijke aangelegenheden. Ieder terrein kan een verschillende aanpak vragen. Echter voor ieder van de genoemde terreinen zijn de eerste 4 stappen gelijk. Deze eerste stappen zijn onderstaand beschreven. Daarna worden de vervolgstappen per terrein verder beschreven.

### Leeswijzer:

- Bij een kwestie, klacht of geschil over de zorgverlening: lees de hoofdstukken 2 en 3
- Bij een kwestie, klacht of geschil over de huur van de woning: lees de hoofdstukken 2 en 4
- Bij een kwestie, klacht of geschil over de privacy: lees de hoofdstukken 2 en 5
- Bij een kwestie, klacht of geschil over het bestuur van Grasboom-Binnendoor: lees de hoofdstukken 2 en 6

## Hoofdstuk 2: Stappenplan bij een kwestie/probleem

### Stap 1-Algemeen

Probeer de kwestie waar jij een probleem mee hebt eerst zelf op te lossen. Misschien zijn er andere personen betrokken bij jouw probleem, of veroorzaken zij jouw probleem. Ga het gesprek aan en probeer samen tot een oplossing te komen.

### Stap 2-Algemeen

Als je er samen met betrokkenen niet uit komt, ga dan met je klacht naar je persoonlijk begeleider. Leg uit, dat je een probleem hebt en waar dit over gaat. Je persoonlijk begeleider helpt jou je probleem op te lossen. Zo nodig en zo mogelijk helpt je persoonlijk begeleider je in gesprek te gaan met de veroorzaker(s) van jouw probleem (de beklagde(n)).

### **Stap 3-Algemeen**

Als je er met de hulp van je persoonlijk begeleider niet uitkomt en je probleem blijft bestaan, kun je contact zoeken met de teamleider van Sherpa (dit is Ingrid Boerma). Ingrid is teamleider van de begeleiders van Sherpa op de locatie Binnendoor. Zij kijkt samen met jou (en je begeleider) of er nog andere oplossingen zijn om jouw probleem op te lossen. Het kan zijn dat je een probleem hebt met je persoonlijke begeleider en je dit probleem niet met hem/haar kunt, wilt of durft te bespreken. Dan sla je stap 1 en 2 over en neem je direct contact op met de teamleider.

### **Stap 4-Algemeen**

Je hebt stap 1, 2 en 3 doorlopen en je probleem is in jouw beleving nog niet opgelost. Je probleem blijft bestaan. Dan kun je contact opnemen met het bestuur van Grasboom-Binnendoor. Het beste kun je contact opnemen met de voorzitter (Therese Lohmann; bereikbaar [therese.lohmann@degrasboom.nl](mailto:therese.lohmann@degrasboom.nl))<sup>1</sup> of de vicevoorzitter (Marion Klunder; bereikbaar [marion.klunder@degrasboom.nl](mailto:marion.klunder@degrasboom.nl))<sup>1</sup> van Grasboom-Binnendoor.

## **Hoofdstuk 3: Vervolgstappen bij een klacht over de verleende Zorg**

### **Vertrouwenspersoon**

Als je een klacht niet kunt, wilt of durft te bespreken met degene waarover je klaagt, of met je persoonlijke begeleider of de teamleider of een bestuurslid, dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Sherpa. De vertrouwenspersoon luistert naar je probleem, geeft informatie en voorlichting, bespreekt wensen en suggesties. Als in het gesprek duidelijk wordt dat er sprake is van een klacht, dan kan de vertrouwenspersoon jou ondersteunen bij het schriftelijk indienen van een klacht.

De vertrouwenspersonen van Sherpa zijn:

- Jan de Vries; bereikbaar [j.devries@sherpa.org](mailto:j.devries@sherpa.org)<sup>2</sup> of 06 41 82 95 86
- Jacqueliën van Dijk; bereikbaar [j.vandijk@sherpa.org](mailto:j.vandijk@sherpa.org)<sup>2</sup> of 06 30 00 42 41

### **Stap 5-Zorg**

Je hebt stap 1 tot en met 4 doorlopen en je probleem is in jouw beleving nog niet opgelost. Het probleem blijft bestaan en betreft de professionele zorg die binnen Grasboom-Binnendoor wordt geboden. In die situatie maakt Grasboom-Binnendoor gebruik van de klachtenregeling van Sherpa. Dit houdt in dat je je in eerste instantie kunt wenden tot de klachtenfunctionaris van Sherpa voor advies en bemiddeling. De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe en probeert te bemiddelen tussen partijen om tot een goede oplossing te komen. Indien tot een voor partijen goede oplossing wordt gekomen, wordt de klacht afgesloten met een schriftelijke vastlegging.

De klachtenfunctionaris van Sherpa is Jolanda Spelten: bereikbaar [j.spelten@sherpa.org](mailto:j.spelten@sherpa.org)<sup>2</sup> of [klachtenclienten@sherpa.org](mailto:klachtenclienten@sherpa.org) of 06 29 04 39 13

### **Stap 6-Zorg**

Als overleg en bemiddeling geen bevredigende oplossing voor je klacht bieden of als je vindt dat jouw klacht niet in aanmerking komt voor bemiddeling, dan kun je jouw klacht

<sup>1</sup> Betreffende persoon heeft toestemming gegevens haar gegevens hier te vermelden

<sup>2</sup> Betreffende gegevens zijn ontleend aan de openbare website van Sherpa

voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie die extern en onafhankelijk van Sherpa werkt. Deze klachtenregeling van Sherpa wordt uitgevoerd door de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht. De leden van deze klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht en zullen jouw klacht op de meest zorgvuldige en onpartijdige manier behandelen. Voor de tekst van de klachtenregeling verwijzen wij je naar de internetsite <http://www.sherpa.org/ondersteuning-regelen/klachtenregeling>. De tekst van de klachtenregeling is hiervan te downloaden.

### **Stap 7-Zorg**

Wanneer een klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht, dan wordt de klacht een 'geschil' en kan dit geschil wordt voorgelegd bij de Geschillencommissie Zorg. Dit is een externe geschillencommissie die gekoppeld is aan de klachtenregeling van Sherpa en die wordt erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De geschillencommissie Zorg heeft een eigen reglement en procedurevoorschriften. Zij doen binnen zes maanden een bindende uitspraak. Nadere informatie over het indienen van een geschil vind je op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## **Hoofdstuk 4: Vervolgstappen bij een klacht over de Huur van de woning**

### **Stap 5-Huur**

Je hebt een probleem met je woning. Dit kan een technisch probleem zijn zoals een stukkende oven of een lekkende kraan. Neem dan contact op met de wooncommissie van Grasboom-Binnendoor. Veelal kunnen zij het probleem oplossen en anders weten zij de weg om het probleem aan te kaarten bij Dudok Wonen (de eigenaar van de woning). Dit kan veelal via het online indienen van een reparatieverzoek.

Het probleem kan ook het huurbedrag of de huurvoorwaarden betreffen. Neem dan contact op met de financiële commissie van Grasboom-Binnendoor. Zij kunnen bekijken of het probleem is op te lossen. Grasboom-Binnendoor huurt de woning van Dudok Wonen en is dus veelal afhankelijk van deze woningcorporatie of het probleem kan worden opgelost.

### **Stap 6-Huur**

Als bij een technisch probleem Dudok Wonen niet reageert, dan wordt het een klacht. Een klacht gaat over handelen of het nalaten van handelingen van medewerkers van Dudok Wonen of van bedrijven die voor Dudok Wonen werken.

Er is sprake van een klacht als:

- Dudok Wonen niet reageert op een herhaald verzoek om een klacht op te lossen;
- Dudok Wonen niet al het redelijke doet om het probleem op te lossen;
- De klager zich onheus behandeld voelt.

Bij een klacht neem je contact op met een van de medewerkers van Dudok Wonen. Als dit onvoldoende resultaat oplevert, dan kun je een brief schrijven aan de leidinggevende manager van de betreffende medewerker.

### **Stap 7-Huur**

Als bij een technisch probleem je het niet eens bent met de reactie van de leidinggevende manager, dan wordt de klacht een geschil. Het geschil kan je indienen bij de Geschillenadviescommissie van Dudok Wonen. Meer informatie hierover lees je via de link: <https://www.dudokwonen.nl/kennisbank/geschillenadviescommissie/>

Bij een probleem over het huurbedrag of de huurvoorwaarden kun je je wenden tot de Huurcommissie. De huurcommissie (<http://www.huurcommissie.nl/>) informeert, adviseert en doet uitspraak als huurder en verhuurder er samen niet uitkomen over de huurprijs, het onderhoud en de servicekosten van huurwoningen, kamers, woonwagens en woonwagenstandplaatsen. De taken en werkwijze van de Huurcommissie zijn vastgelegd in de wet.

## **Hoofdstuk 5: Vervolgstap bij een klacht over de Privacy**

### ***Stap 5-Privacy***

Je hebt een probleem met de privacy en denkt dat die door Sherpa en/of Grasboom-Binnendoor is geschonden.

In de stappen 1 tot en met 4 heeft de begeleider, de teamleider en een bestuurslid al samen met je naar het probleem gekeken en daar is voor jou geen bevredigende oplossing uit gekomen. In die situatie kan je contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming van Sherpa via [fg@sherpa.org](mailto:fg@sherpa.org).

### ***Stap 6-Privacy***

Indien het contact met de functionaris gegevensbescherming van Sherpa geen oplossing biedt, kun je een privacy-klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De Autoriteit Persoonsgegevens is een overheidsinstantie die toezicht houdt op de naleving van de regelgeving die is opgenomen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Meer informatie hoe je een klacht kunt indienen bij Autoriteit Persoonsgegevens vind je op de volgende site: <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacyrechten/klacht-melden-bij-de-ap?qa=privacyklacht>

## **Hoofdstuk 6: Vervolgstappen bij een klacht over het Bestuur van Grasboom-Binnendoor**

### ***Stap 5-Bestuur***

Je hebt een probleem met (een beslissing van) het bestuur van Grasboom-Binnendoor en dit probleem ligt niet op het terrein van zorg, huur of privacy. Het kan zijn dat er een verschil van inzicht is tussen jou en het bestuur of tussen je ouders en het bestuur. Het ligt voor de hand dat eerst via de stappen 1 tot en met 4 wordt geprobeerd een oplossing te vinden. Als dat niet lukt kan je het bestuur verzoeken een mediator aan te stellen. De keuze van de mediator moet voor beide partijen aanvaardbaar zijn en de mediator mag geen banden hebben met een van de partijen. Onder leiding van de mediator kan alsnog gezocht worden naar een oplossing van de klacht.

### ***Stap 6-Bestuur***

Indien de aanstelling van een mediator geen bevredigende oplossing biedt of dat de klager de stap van een mediator wil overslaan, kan klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.