

Hoe om te gaan met een klacht?

Klachtenprocedure (voor de deelnemer)

Wij doen ons uiterste best u de zorg, begeleiding of dienstverlening te bieden die u van ons mag verwachten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling, onze voorzieningen of onze service. In dat geval zullen wij er alles aan doen om uw klacht zorgvuldig te behandelen.

Indien u een klacht hebt kunt u kiezen uit drie verschillende trajecten:

1. **directe aanpak**
2. **klachtbemiddeling**
3. **klachtencommissie**

Nadrukkelijk wordt hier gesteld dat u vrij bent te kiezen voor een gesprek met uw behandelaar of de betreffende medewerker, klachtbemiddeling of behandeling door de klachtencommissie. Als u in eerste instantie heeft gekozen voor klachtbemiddeling kan desgewenst later alsnog worden gekozen voor klachtbehandeling door de klachtencommissie.

Ad 1. Directe aanpak

In het kader van directe aanpak kunt u terecht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Op die manier kunt u uw ongenoegen - liefst zo spoedig mogelijk - rechtstreeks bespreken met de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Er kunnen echter situaties ontstaan waarin deze directe aanpak niet voldoet. Wanneer het niet lukt om er samen uit te komen of de klachten zijn zo ernstig dat het gewenst is van bemiddeling gebruik te maken, dan wel de klachtencommissie te benaderen, kunt u kiezen voor de twee andere mogelijkheden.

Ad 2. Klachtbemiddeling

Indien u gebruik wilt maken van klachtbemiddeling, wendt u zich dan de interne klachtenbemiddeling van BigMove, telefoon 088- 660 09 99. De directie van BigMove overlegt met u wie het beste de bemiddeling kan uitvoeren. Binnen vijf werkdagen neemt de u toegewezen bemiddelaar contact met u op. De bemiddelaar zal samen met u bekijken wat er het beste aan deze klacht gedaan kan worden.

De bemiddelaar kan advies uitbrengen aan de directie over mogelijkheden ter verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. De directie van BigMove deelt aan u en degene die verantwoordelijk was voor de klachtbemiddeling binnen een maand na ontvangst van het advies schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Ad 3. Klachtencommissie

Het andere traject, betreft de behandeling van klachten door de onafhankelijke klachtencommissie. U dient de klacht schriftelijk in. Een klachtenformulier treft u [hier](#) aan.

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een bericht dat we uw klacht hebben ontvangen en de verdere procedure zal u dan worden uitgelegd. De klachtencommissie bestaat uit twee vaste leden (voorzitter en secretaris) en een inhoudelijk deskundige. De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de nodige gegevens op. Indien de klachtencommissie uw dossier hierbij nodig heeft, vragen zij eerst toestemming aan u. De klachtencommissie kan u ook vragen schriftelijk toelichting te geven op een klacht en u wordt uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de zaak.

Nadat het onderzoek is afgerond, komt de commissie tot een uitspraak. Hierin staat een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel gegrond of gedeeltelijk gegrond en een motivering hierbij. U krijgt een week na de uitspraak hierover bericht. De klachtencommissie legt dit oordeel voor aan de Directie en zij zullen binnen een maand na ontvangst van het oordeel aan u laten weten of zij maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Versie Juni 2019