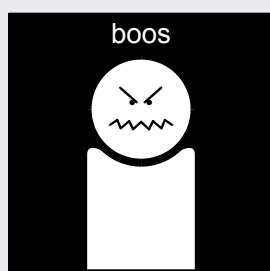


# *Ik heb een klacht bij de Hartekamp Groep*

## *Klachtenregeling cliënten*

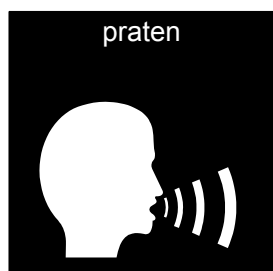


Datum: juli 2017



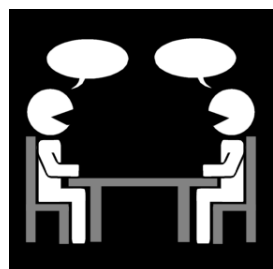
## Wat is een klachtenregeling?

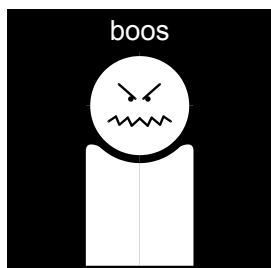
Er is een klachtenregeling voor cliënten. Cliënten kunnen een klacht indienen. Jouw vertegenwoordigers of ouders kunnen ook een klacht indienen. Samen kunnen jullie ook een klacht indienen.



## Je hebt een eigen mening.

Soms ben je boos of ontevreden. Of je bent het ergens niet mee eens. Dit mag je gewoon zeggen tegen je begeleider of tegen je ouders of vertegenwoordigers. Je kunt erover praten. Jouw mening is belangrijk. Meestal komt er een antwoord of een oplossing.





## Je hebt een klacht

Soms komt er geen oplossing:

- Omdat je niet begrepen wordt.
- Omdat er niet naar je geluisterd wordt.
- Omdat er iets niet mag wat je graag wilt en je begrijpt niet waarom.

Je kunt nog steeds boos of ontevreden zijn.  
Dan heb je een klacht.



## De cliëntenvertrouwenspersoon

De cliëntenvertrouwenspersoon (CVP) kan met jou praten over de klacht.

Ze steunt je met het zoeken naar een oplossing.

Ze lost de klacht niet voor je op.

De cliëntenvertrouwenspersoon:

- Luistert naar je.
- Denkt met je mee.
- Geeft je informatie.
- Geeft je advies als je dat wilt .

De cliëntenvertrouwenspersoon kan je ook helpen bij het opschrijven van jouw klacht voor de klachtencommissie.





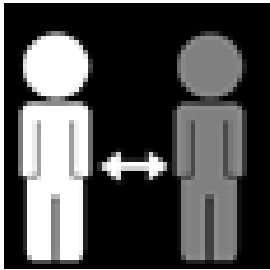
## Hoe los je een klacht op?

Bij elke klacht ga je eerst naar de persoon over wie je wilt klagen.

Je vertelt dan wat jouw klacht is.

Je kunt iemand meenemen om je te helpen.

Dit kan een begeleider zijn, de cliëntenvertrouwenspersoon of iemand anders die je vertrouwt.



Komt er geen oplossing waar jij tevreden mee bent?

Dan kun je naar de klachtenfunctionaris gaan.



## Klachtenformulier

Er is een formulier waar jij je klacht kunt opschrijven.

Een begeleider of de cliëntenvertrouwenspersoon kan je helpen.

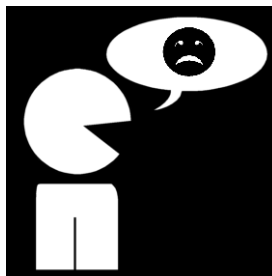
Je stuurt de klacht op naar de klachtenfunctionaris.



## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris leest de klacht. Zij gaat met jou en de persoon waarover de klacht gaat in gesprek.

Samen zoeken jullie naar de beste manier om de klacht op te lossen.



Het lukt niet altijd om een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris maakt dan een advies voor de Raad van Bestuur.



## Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur is de leiding van de Hartekamp Groep.



De raad van bestuur leest de klacht en het advies van de klachtenfunctionaris. En neemt dan een besluit.

De Raad van Bestuur kan een extra advies vragen van de klachtencommissie.



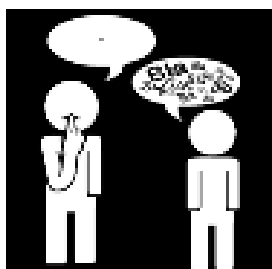
## Klachtencommissie

De klachtencommissie krijgt de klacht als de wet dat zegt.

Of omdat de Raad van Bestuur een advies vraagt.

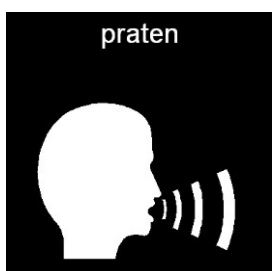
De klachtencommissie gaat onderzoek doen naar de klacht.

Dat gebeurt vertrouwelijk.



Vertrouwelijk betekent:

de leden van de klachtencommissie zullen niets doorvertellen aan mensen die niets met de klacht te maken hebben



De leden van de klachtencommissie gaan met jou praten.



En ze praten met de persoon over wie jij een klacht hebt.

Meestal gebeurt dat tegelijk.

Dat heet een hoorzitting.

Bij een hoorzitting mag je iemand meenemen.

	<p><b>Advies</b></p> <p>Als de Klachtencommissie genoeg weet, zegt zij wat zij van de klacht vindt. Dit heet een advies.</p> <p>De Klachtencommissie schrijft het advies op en stuurt het naar de Raad van Bestuur.</p>
	<p><b>Besluit</b></p> <p>De Raad van Bestuur neemt een besluit over de klacht.</p> <p>Je krijgt daar snel bericht van.</p>
	<p>Er is serieus naar jouw klacht gekeken. Verschillende mensen hebben gezegd wat ze van jouw klacht vinden.</p> <p>Jij kan gelijk hebben.</p> <p>De ander kan gelijk hebben.</p> <p>Of jullie hebben allebei gelijk.</p>
	<p><b>Ben je nog steeds ontevreden?</b></p> <p>Dan kun je met jouw klacht naar mensen buiten de Hartekamp Groep.</p> <p>De klachtenfunctionaris weet waar je dan heen moet.</p> <p>En kan je vertellen hoe dat moet.</p>



## Klachtenformulier opsturen

Je kunt het ingevulde klachtenformulier opsturen naar:

Klachtenfunctionaris De Hartekamp Groep  
Postbus 2083  
2002 CB Haarlem  
Telefoon: 023-510 14 29  
e-mail: [klachten@hartekampgroep.nl](mailto:klachten@hartekampgroep.nl)



## Cliëntenvertrouwenspersoon

Je kunt de cliëntenvertrouwenspersoon mailen via: [cvp@hartekampgroep.nl](mailto:cvp@hartekampgroep.nl)  
Of bellen via: 06-462 269 73