

## Folder KLACHTENREGELING 18+

### **Klachten? Vertel het ons! Klachtenbehandeling binnen Timon.**

Onze hulpverleners proberen hun werk zo goed mogelijk te doen. Als je niet tevreden bent over de hulp, vinden we het belangrijk dat je dit met de hulpverlener bespreekt. Je klachten kunnen helpen om de hulp die jij krijgt te verbeteren! Als het gesprek met de hulpverlener voor jou geen oplossing biedt, kan je je klacht uiteraard ook aan de leidinggevende voorleggen.

Je kiest zelf bij wie je je klacht indient en hoe. Dit kan mondeling en schriftelijk. Degene die je klacht in behandeling neemt, verzamelt informatie over je klacht en voert één of meerdere gesprekken met jou. De afhandeling van de klacht vindt binnen zes weken plaats. Timon rondt mondelinge klachten af met een eindgesprek. Een schriftelijke klacht wordt met een brief beantwoord.

### **Ondersteuning**

De klager kan zelf iemand meenemen ter ondersteuning bij zowel het gesprek met de hulpverlener, leidinggevende als bij de klachtencommissie. Deze ondersteuning kan eveneens worden verleend door de cliëntvertrouwenspersoon.

### **De cliëntvertrouwenspersoon**

*Als je ondersteuning wilt bij het kenbaar maken van je klacht, biedt de cliëntvertrouwenspersoon een luisterend oor en helpt je bij het verwoorden van je klacht. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst van Timon.*

*De cliëntvertrouwenspersoon kan je ondersteunen bij het bespreekbaar maken of op papier zetten van je klacht, maar doet geen uitspraak over de klacht zelf. De cliëntvertrouwenspersoon kan je wel tips of adviezen geven zodat je de kwestie zelf op kunt pakken, maar zo nodig kan de cliëntvertrouwenspersoon ook daadwerkelijk ondersteuning bieden tijdens een gesprek met een hulpverlener of leidinggevende. De cliëntvertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en de ondersteuning is altijd extra en tijdelijk.*

### **Clientvertrouwenspersoon**

De cliëntvertrouwenspersoon is: Jolanda den Hartog  
Bereikbaar via: Transmissie  
Molenstraat 30  
4201 CX Gorinchem  
  
Tel. 0183 - 68 28 24  
Fax 0183 - 68 28 25

[vertrouwenspersoon@transmissie.nl](mailto:vertrouwenspersoon@transmissie.nl)

### **Onafhankelijke klachtencommissie: klachtenbehandeling buiten Timon**

- Indien je niet tevreden bent over de klachtbehandeling van Timon of wanneer je ervoor kiest kan je je klacht ook rechtstreeks voorleggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan je doen door je klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg  
Antwoordnummer 570,  
4200 WB Gorinchem,  
tel. 0183-682829.

- Binnen een week krijg je een bevestiging hiervan en word je geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- De klachtencommissie zal, wanneer zij besluit de klacht in behandeling te nemen, een onderzoek instellen naar de ingediende klacht. Ook hier wordt hoor en wederhoor toegepast. Daarnaast kan de commissie uiteraard adviseurs of getuigen horen.
- In principe zal de commissie binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een gemotiveerd advies opstellen en dit vervolgens aan alle betrokkenen toezenden. Deze termijn kan maximaal twee keer worden verlengd.
- Alleen in uitzonderlijke gevallen is de instelling bevoegd van het advies van de commissie af te wijken.

#### **Geheimhouding en dossiervoering**

- Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht van de vertrouwelijke gegevens, die bij de behandeling van de klacht zijn gebruikt.
- Zowel van het verhandelde in de interne als in de externe procedure zal een vertrouwelijk dossier bijgehouden worden, dat 15 jaar na de datum van de definitieve beslissing vernietigd zal worden. U hebt te allen tijde recht op inzage in dit dossier. U kunt in dat geval een schriftelijk verzoek indienen bij hetzij de bestuurder van de instelling in geval van een interne procedure, hetzij het secretariaat van de klachtencommissie in geval van een externe procedure.

#### **Klachtenreglement**

Het klachtenreglement op te vragen via je hulpverlener.