

**Belangrijke adressen en telefoonnummers**

Cliëntvertrouwenspersonen Vilente  
p/a Bestuurssecretariaat  
Postbus 8256  
6710 AG Ede  
info@vilente.nl

Directeur Regio Ede  
Postbus 8256  
6710 AG Ede  
0318 – 488 881

Directeur Regio Renkum/Wageningen  
Postbus 8256  
6710 AG Ede  
0317- 397 122 of 397 123

Raad van Bestuur Vilente  
Postbus 8256  
6710 AG Ede  
0318 – 488 880

Externe Klachtencommissie Regio Arnhem  
Antwoordnummer 1377  
6800 VC Arnhem

Landelijke Beroepscommissie Klachten  
Postbus 8258  
3503 RG Utrecht

**Heeft u klachten of  
suggesties?**

**Laat het ons weten!**

U bent cliënt van Vilente. Natuurlijk doen Vilente en haar medewerkers er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Vanzelfsprekend hechten we er veel waarde aan dat u tevreden bent over onze dienstverlening.

Toch kunnen er misverstanden ontstaan of gevoelens van onvrede over bijvoorbeeld de behandeling, verzorging, begeleiding, bejegening of andere faciliteiten. Het kan ook zijn dat u een meer algemene klacht heeft. In Nederland is hiervoor de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ). De klachtenregeling van Vilente sluit hierop aan. Het is belangrijk dat u uw onvrede of klacht kenbaar maakt. Uw suggesties en opmerkingen geven ons de kans onze dienstverlening verder te verbeteren.

### **Bij wie kunt u terecht met een klacht?**

U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- Het eenvoudigste is om rechtstreeks contact op te nemen met de betrokken medewerker om uw onvrede te bespreken
- U kunt een klacht indienen bij de leidinggevende
- U kunt zich laten bijstaan door één van de cliëntvertrouwenspersonen
- U kunt een klacht indienen bij de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem als Vilente uw klacht niet naar tevredenheid heeft afgehandeld.

Hieronder leest u meer over de verschillende mogelijkheden.

### **U bespreekt zelf uw onvrede met de betreffende medewerker**

U kunt uw onvrede rechtstreeks met de betreffende medewerker bespreken. Als u dat wilt, kunt u het ook per brief doen. Als na een goed gesprek uw kwestie wordt opgelost, is er geen sprake van een klacht.

### **In beroep gaan**

Tot slot is het mogelijk om tegen de uitspraak van de externe klachtencommissie in beroep te gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK). Dit kunt u doen tot zes weken na de uitspraak van de externe klachtencommissie. Als dit beroep is uitgevoerd, geeft de LBK haar aanbevelingen en advies aan de Raad van Bestuur van Vilente die tot slot een besluit neemt over de klacht.

### **Schadeclaims**

U kunt geen schadeclaim indienen bij een cliëntvertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Daarvoor wendt u zich tot de Raad van Bestuur van Vilente.

### **U heeft een suggestie of compliment?**

Het kan natuurlijk ook zijn dat u een compliment wilt geven. Of misschien heeft u een suggestie voor mogelijke verbeteringen. Onze medewerkers horen dat graag rechtstreeks van u. Maar u kunt ook een briefje sturen.

### **Meer weten?**

Wilt u meer weten over de interne klachtenafhandeling of de werkwijze van de cliëntvertrouwenspersonen? Kijk u op [www.vilente.nl](http://www.vilente.nl). Daar staat de uitgebreide Procedure Klachten Cliënten Vilente. Wilt u meer weten over de werkwijze van de externe klachtencommissie? Laat het ons weten. Wij sturen u het Klachtenreglement van de commissie toe.

- De klachtencommissie nodigt u en Vilente (medewerker, leidinggevende en/of directeur) uit voor een hoorzitting. Als klager kunt u verzoeken om apart te worden gehoord. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, een vriend of een cliëntvertrouwenspersoon. Ook Vilente kan zich door iemand laten bijstaan.
- De klachtencommissie beslist vervolgens of de klacht gegrond is. Dat betekent dat de commissie bepaalt in hoeverre de klacht terecht is. Zonodig doet de commissie aanbevelingen aan één van de directeuren van Vilente. Deze beslissing wordt schriftelijk aan de direct betrokkenen en de directeur toegezonden. De klachtencommissie heeft één maand de tijd om tot een uitspraak te komen. Als het langer duurt moet de commissie dit aan u en Vilente laten weten en daarbij ook de redenen noemen.
- Binnen één maand na het toezenden van de uitspraak van de klachtencommissie zal de betrokken directeur een besluit nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. De directeur stelt u als klager, overige betrokkenen binnen Vilente en de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van zijn beslissing.
- Wanneer de klacht geen 'gewone' klacht is, maar een klacht van één van de vertegenwoordigers van één van onze demente cliënten op grond van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen is, is de uitspraak van de klachtencommissie bindend en voert één van de directeuren dit uit. De directeur stelt de vertegenwoordiger van de cliënt hiervan op de hoogte.

### **U dient zelf een klacht in bij de leidinggevende**

Als de bespreking van uw onvrede met de medewerker onvoldoende effect heeft of als voor u de drempel te hoog is om de medewerker aan te spreken, dan kunt u een klacht indienen bij de leidinggevende. U vult hiervoor een klachtenformulier in. Als het te lastig voor u is om dit formulier in te vullen, kunt u de klacht ook mondeling indienen en vult de leidinggevende het formulier voor u in.

Wanneer u uw klacht schriftelijk indient bij de leidinggevende van de betrokken medewerker, krijgt u een ontvangstbevestiging. Als u een klacht tegen een medewerker indient, ontvangt deze medewerker een afschrift van uw klacht. Dan volgt een gesprek met u en eventueel de medewerker om tot een oplossing te komen. Wanneer deze oplossing wordt gevonden, wordt dit schriftelijk door één van de leidinggevendenden of directeuren bevestigd.

Uitgangspunt is dat u binnen drie weken na het indienen van uw klacht een concreet en op schrift gesteld antwoord heeft. Als het langer duurt moet de leidinggevende dit aan u, en de medewerker laten weten en daarbij ook de redenen noemen.

U kunt zich desgewenst laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon. Bent u over deze afhandeling tevreden dan stopt de procedure, uw klacht wordt wel geregistreerd.

### **U laat zich bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon**

Bent u niet in de gelegenheid om een gesprek te voeren met de medewerker of met de leidinggevende? Of verliep het gesprek volgens u niet naar wens? Of leidt de schriftelijke reactie van de leidinggevende of directeur niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u één van de cliëntvertrouwenspersonen vragen te bemiddelen.

Vilente heeft een aantal cliëntvertrouwenspersonen. Dit zijn medewerkers van Vilente die naast hun gewone werk u bij een klacht emotionele opvang, begeleiding en ondersteuning kunnen bieden.

Uitgangspunt is dat de cliëntvertrouwenspersoon binnen vier weken tot een oplossing komt. Als het langer duurt moet de cliëntvertrouwenspersoon dit aan u, de medewerker en zijn leidinggevende laten weten en daarbij ook de redenen noemen.

Bij de cliëntvertrouwenspersoon kunt u uw ervaringen schriftelijk indienen of persoonlijk vertellen. Als u uw klacht schriftelijk indient, krijgt u een ontvangstbevestiging. Als u kiest voor bemiddeling, ontvangt de medewerker waartegen u klaagt en zijn leidinggevende een afschrift van uw klacht.

De cliëntvertrouwenspersoon kiest geen partij. Deze stappen worden allemaal bijgehouden en op schrift gesteld.

Als de bemiddeling naar tevredenheid verloopt, registreert de cliëntvertrouwenspersoon dit ook. Vanzelfsprekend wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

### **Wat kunt u verwachten van een cliëntvertrouwenspersoon?**

De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen uw klacht te verwoorden, op de juiste manier in te dienen of te bemiddelen. Hieronder leest u de verschillende mogelijkheden. De cliëntvertrouwenspersoon kan:

- naar u luisteren en u opvangen
- u helpen uw klacht te verduidelijken
- samen met u een klachtenformulier invullen
- u adviseren hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de medewerker en/of leidinggevende
- de medewerker of leidinggevende vragen contact met u op te nemen of een gesprek regelen

- een bemiddelingsgesprek voeren met u en de medewerker en/of leidinggevende
- uw klacht registreren wanneer u deze alleen bekend wilt maken. Klachten worden geanalyseerd om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen
- u helpen uw klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie. Dit kan ook in tweede instantie als de andere opties niet het gewenste resultaat hebben.

### **U dient een klacht in bij de externe klachtencommissie**

Wanneer ook na een bemiddelingspoging van een cliëntvertrouwenspersoon uw klacht niet naar uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie voor cliënten. Dit is de Externe Klachtencommissie Regio Arnhem.

U ontvangt een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen en wordt behandeld. Daarnaast wordt de medewerker tegen wie de klacht is gericht op de hoogte gesteld.

Wanneer u uw klacht rechtstreeks aan deze externe klachtencommissie stuurt, zal de klachtencommissie eerst vragen of Vilente en u met bemiddeling tot een oplossing kunnen komen.

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en leden die niet werkzaam zijn bij Vilente. Ook hierin kunt u zich laten bijstaan door een cliëntvertrouwenspersoon.

### **Wat kunt u verwachten van de externe klachtencommissie?**

Als uw schriftelijke klacht is ontvangen door de klachtencommissie, treedt de klachtenbehandeling in werking. Dat gaat als volgt: