



KLACHTENREGELING CLIENTEN

Informatie folder

Het volledige klachtenreglement kunt u opvragen bij het secretariaat van Lyvore

Dalplein 2

3762 BP Soest

T (088) 356 00 00

klachten@lyvore.nl

Klachtenregeling Lyvore
Vastgesteld d.d. februari '16

1. Wat is 'een klacht' en hoe kan deze worden opgelost?

Een klacht is te omschrijven als "een uiting van onvrede".

Indien u ontevreden bent over de zorg, dienstverlening of bejegening, is de meest wenselijke situatie dat u dit direct bespreekt met degene op wie uw onvrede betrekking heeft.

Voor de gevallen waarin dit niet lukt of dit niet leidt tot het wegnemen van de onvrede kan u als cliënt, familie of bezoeker gebruik maken van de klachtenregeling van Lyvore.

Een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de zorg en ondersteuning van u of uw naaste en de klachtbehandeling voldoet aan de wettelijke voorschriften.

2. Uitgangspunten Lyvore m.b.t. het uiten van klachten

1. In de uitvoering van zorg en in de communicatie kunnen fouten worden gemaakt of misverstanden ontstaan. Bij een goede verstandhouding kan dit onderling worden opgelost. Lukt dit niet, dan moet soms een andere weg worden gevolgd: die van de klachtenregeling.
2. Lyvore geeft er de voorkeur aan dat de klager zich eerst richt tot de persoon die de klacht heeft veroorzaakt.
3. De klachtenregeling is kosteloos.
4. De vertrouwenspersoon waarop u een beroep kunt doen is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.
5. De klachtencommissie waar u een klacht kunt indienen is onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.

3. Indienen van een klacht.

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij:
 - een medewerker, leidinggevende of coach van het (wijk)team.
 - de vertrouwenspersoon
 - middels vertrouwenspersoon bij de interne klachtencommissie.
 - de klachtencommissie BOPZ van Stichting de Opbouw als het een zogenaamde artikel 41-klacht Wet BOPZ (Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen) betreft
 - landelijk erkende geschillencommissie

Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend kunt u deze richten aan de directie en verzenden naar:

Lyvore, Postbus 152,
3760 AD Soest

Of per mail aan de directiesecretaresse via het mailadres; klachten@lyvore.nl

2. Indien u de klacht wilt neerleggen bij de klachtencommissie BOPZ van de Opbouw of de Landelijke Geschillencommissie dan kan de vertrouwenspersoon u daartoe de weg wijzen.

4. Klachtopvang en bemiddeling door de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon stelt u in de gelegenheid u klacht uiteen te zetten en verleent daarbij zo nodig ondersteuning
2. De vertrouwenspersoon geeft u informatie en voorlichting over de klachtenregeling en doet voorstellen voor een eventuele verdere aanpak
3. De vertrouwenspersoon treedt bemiddelend op tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem in het kader van zijn functie bekend is geworden.

Uitgebreide informatie over de vertrouwenspersonen vindt u in de informatiebrochure vertrouwenspersoon.

5. Aansprakelijkstelling

Tijdens verblijf op één van de locaties of door de behandeling door de zorgaanbieder kan er sprake zijn van schade waarvoor u een schadeclaim wilt indienen.

We onderscheiden schade aan personen (immateriële schade) of aan zaken (materiele schade). Immateriële schade kan ontstaan door bijvoorbeeld fouten in de behandeling of de verzorging of door storende apparatuur. Men spreekt van materiele schade als bijvoorbeeld een bril of kunstgebit beschadigd wordt of zoek raakt (buiten de schuld van de cliënt).

Waar het gaat om materiele schade dan gaat dit volgens het Schade formulier persoonlijke eigendommen cliënten. Dit formulier is te vinden in Infoland.

Voor immateriële schade wordt verwezen naar de verantwoordelijk manager zorg. De vertrouwenspersoon kan de cliënt bij het op schrift stellen van een immateriële schadeclaim behulpzaam zijn.

