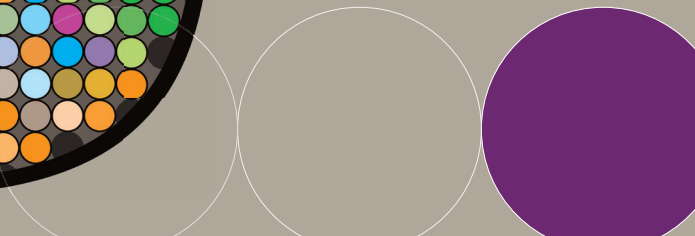


... Melden helpt!

# Klachten & Incidenten

STICHTING anton constandse



# Klachten

## Als er iets vervelends is gebeurd

Alle medewerkers van de Stichting Anton Constandse doen hun best om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Toch kan het gebeuren dat u als cliënt iets vervelends meemaakt. Wat u dan kunt doen, staat in deze folder beschreven. U kunt stappen ondernemen bij zowel klachten als incidenten.

## Wat is een klacht?

Bij een klacht bent u ontevreden over een medewerker of over de stichting. U vindt dat er iets beter gedaan moet worden of dat de ondersteuning iets moet doen om een vervelende situatie te beëindigen.

### Bijvoorbeeld:

- U vindt dat uw ondersteuner u niet juist heeft behandeld.
- U hebt veel last van groepsgenoten en er wordt niets aan gedaan.
- U bent niet goed ingelicht over een bepaalde gang van zaken.
- Een medewerker heeft een beslissing genomen waar u het niet mee eens bent.
- U vindt dat u onheus bejegend bent door een medewerker.
- U vindt dat de ondersteuning te weinig tijd voor u heeft.

- U ondervindt spanningen in de woonsituatie.
- U vindt dat u te weinig inspraak heeft.
- Uw privacy is geschonden.
- Er is sprake van uithuisplaatsing zonder dat u vooraf gewaarschuwd bent.

Bij een klacht heeft u dus iets te verwijten aan de stichting of een van haar medewerkers. We willen graag dat u een klacht meldt, want daar kunnen we van leren.

Een klacht kunt u eerst bespreken binnen de woonvorm om tot een oplossing te komen. Dat kunt u doen met een ondersteuner die u daarvoor uitkiest.

## **Klachtbemiddeling**

U kunt ook uw klacht bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij bekijkt of u samen met hem de klacht wilt bespreken met de ondersteuner. Dit heet klachtbemiddeling.

## Klachtencommissie

Als die bemiddeling niet voldoende resultaat oplevert, kunt u een klacht indienen bij de Klachtencommissie. Dit kunt u doen met hulp van de cliëntvertrouwenspersoon. De Klachtencommissie is onafhankelijk van de stichting. De commissieleden hebben niets met de Stichting Anton Constandse te maken. Zij beoordelen of uw klacht gegrond is en wat er aan gedaan kan worden.

### Wat kunt u doen met een klacht?

- Bespreken in het huiskameroverleg.
- Bespreken met de ondersteuning.
- Bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon.
- Laten bemiddelen door de cliëntvertrouwenspersoon.
- Bespreken met het servicebureau cliëntsUPPORTZAKEN.
- Indienen bij de Klachtencommissie via de cliëntvertrouwenspersoon

# Incidenten

## Wat is een incident?

Een incident is een vervelende gebeurtenis, waarvan u zelf of een andere cliënt schade of last heeft ondervonden.

Of dit door verkeerd handelen van medewerkers komt, is niet altijd duidelijk. Wel is duidelijk dat herhaling moet worden voorkomen.

### Bijvoorbeeld:

- Iemand valt bijna van de trap omdat de leuning los zit.
- Er is veel geluidsoverlast van een buurman.
- U bent lastiggevallen of heeft agressief gedrag of ongewenste intimiteiten meegemaakt.

Een incident is niet altijd verwijtbaar aan de stichting of een van haar medewerkers, maar extra maatregelen kunnen mogelijk wel een herhaling voorkomen.

## Soorten incidenten

Incidenten zijn onder te verdelen in verschillende categorieën:

- verkeerde medicatie
- ongewenste intimiteiten
- agressie
- valpartijen
- diefstal
- overlast

## Melding incidenten

Als u een vervelend incident is overkomen, dan kunt u dit melden via een ondersteuner. Deze kan u op weg helpen om een melding te maken.

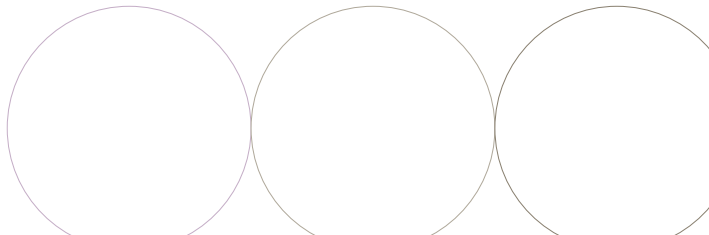
U kunt een incident ook anoniem melden. U kunt hierbij hulp vragen aan de ondersteuner, medecliënt, cliëntvertrouwenspersoon of de ondersteuner van de cliëntencommissie. Als u over het incident ook een klacht heeft, kunt u die alsnog bespreken of indienen bij de Klachtencommissie.

## **Clïëntvertrouwenspersoon**

U kunt altijd telefonisch en per e-mail contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Hij kan u onafhankelijk van de stichting helpen en adviseren over de te nemen stappen. De cliëntvertrouwenspersoon geeft daadwerkelijk hulp bij het indienen van een klacht of het melden van een incident. Bovendien adviseert hij over andere klachteninstanties en cliëntenorganen.

### **Wat kunt u doen bij een incident?**

- Hulp vragen aan de ondersteuning, een medecliënt of de cliëntvertrouwenspersoon.
- Beoordelen of er ook sprake is van een klacht.



**Melden van een incident of het indienen van een klacht vindt de Stichting Anton Constandse positief. Aarzel niet, wij horen het graag. Zo kunnen wij onze ondersteuning verder verbeteren. U kunt uw ondersteuner vragen u te helpen.**

### **Clïëntvertrouwenspersoon**

p/a De Werf 15<sup>III</sup>  
2544 EH Den Haag  
T 070 321 02 14  
M 06 10 48 68 79  
E [cvp@stichtingantonconstandse.nl](mailto:cvp@stichtingantonconstandse.nl)

### **Klacht indienen**

**Secretariaat Klachtencommissie**  
De Werf 15<sup>III</sup>  
2544 EH Den Haag  
T 070 321 02 14

**Stichting Anton Constandse**

