

D 40.1.1 Klachtenreglement cliënten				
Versie	10-05-2024	Revisie	31-12-2025	
Docsoort	Document	Eigenaar	Lisette van Hest	

Klachtenprocedure van Boncura

Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar uw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij bieden u daarom drie mogelijkheden om uw klacht bij ons kenbaar te maken, u kunt er te allen tijde voor kiezen om stappen over te slaan in het melden en oplossen van een klacht.

Melden bij medewerker van Boncura

Als u een klacht heeft kunt u dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met u bespreken en samen met u naar een oplossing zoeken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Boncura. Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u opgenomen door een lid van de directie. De directie zal met u in gesprek gaan over uw klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Externe klachtenfunctionaris

Is uw klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan zes weken, dan kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De externe klachtenfunctionaris zal u van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen.

Uiteraard heeft u te allen tijde het recht om rechtstreeks uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Klachtenportaal Zorg

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl

Geschilleninstantie KPZ

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kunt u een rechtszaak aanspannen. Maar Boncura biedt u ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

Contactgegevens geschilleninstantie KPZ

Stichting Geschilleninstantie KPZ

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

info@klachtenportaalzorg.nl

www.klachtenportaalzorg.nl

Vertrouwenspersoon Jeugd GGZ

1. In geval van klachten kunnen jeugdigen en/of hun ouders van Boncura GGZ contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem. Een vertrouwenspersoon is beschikbaar voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders, en biedt een veilige omge ving

<i>D 40.1.1 Klachtenreglement cliënten</i>				
Versie	10-05-2024	Revisie	31-12-2025	
Docsoort	Document	Eigenaar	Lisette van Hest	

waar vertrouwelijke kwesties besproken kunnen worden zonder dat anderen hiervan op de hoogte raken.

2. De vertrouwenspersoon van Jeugdstem geeft informatie over hoe de jeugdzorg werkt, wat de rechten van de cliënt zijn, en hoe een klacht ingediend kan worden. Zij ondersteunen bij het op gang brengen van gesprekken over zorgen en helpen bij het verbeteren van de situatie van de cliënt. Vertrouwenspersonen zijn zichtbaar en benaderbaar in jeugdzorginstellingen en bezoeken regelmatig locaties waar kinderen en jongeren verblijven.

<https://jeugdstem.nl/> 088 555 1000