

## Klachten en Incidenten

Versie 2015

## Klachten

Alle medewerkers van Leviaan doen hun best om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt iets vervelends meemaakt.

Het melden van een incident of een klacht vindt Leviaan belangrijk. Zo kunnen wij onze begeleiding verbeteren.

Op basis van deze informatie kunt u zelf stappen nemen tot het indienen van een klacht of het melden van een incident, maar u kunt ook de hulp inschakelen van uw begeleider, de cliëntvertrouwenspersoon of de familievertrouwenspersoon.

### **Wat is een klacht?**

Bij een klacht bent u: ontevreden over een medewerker van Leviaan, u bent van mening dat er iets beter gedaan kan worden, of dat de begeleiding iets kan doen om de vervelende situatie te beëindigen.

Bij een klacht heeft u iets te verwijten aan Leviaan of aan een van de medewerkers van Leviaan.

Voorbeelden zijn:

- U bent van mening dat een medewerker u onjuist heeft behandeld.
- U hebt veel last van medecliënten en heeft het gevoel dat hier niets aan wordt 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 bent bejegend door een medewerker.
- U vindt dat de begeleiding te weinig tijd voor u heeft.
- U ondervindt spanningen in uw woonsituatie.
- U vindt dat u te weinig inspraak heeft.
- Uw privacy is geschonden.
- Er is sprake van uithuisplaatsing zonder dat u vooraf bent gewaarschuwd.

## **Waar kunt u met uw klacht terecht?**

1. Het is raadzaam de klacht eerst binnen de woonvorm of op uw locatie te bespreken. Dit kan met een begeleider en/of het hoofd.
2. Wanneer u van mening bent dat behandeling van de klacht om welke reden dan ook onvoldoende resultaat oplevert, kunt u contact opnemen met de klachtencommissie. Deze commissie kan een zwaarwegend advies uitbrengen en/of de klacht nader (laten) onderzoeken.
3. Wanneer u ontevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan kunt u contact opnemen met de externe klachtencommissie of de geschillencommissie. Beiden zijn externe onafhankelijke commissies waarbij de geschillencommissie een landelijke organisatie is.

## **Wie mag een klacht indienen?**

Een cliënt mag bij Leviaan een klacht of incident melden. Bij Leviaan mogen naasten van een cliënt, nabestaanden van een overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt ook een klacht of incident melden.

## Incidenten, calamiteiten

### Wat is een (bijna) incident of calamiteit?

Een (bijna)incident of calamiteit is een gebeurtenis, waar u zelf of een derde (bijna) schade of last van heeft ondervonden. Of dit door verkeerd handelen komt is niet altijd duidelijk. Wel wil Leviaan herhaling voorkomen. Om herhaling te voorkomen dienen (bijna) incidenten en calamiteiten te worden gemeld.

Incidenten zijn onder te verdelen in verschillende categorieën:

- Grensoverschrijdend gedrag en agressie
- Medicatie
- Brand
- Ongevallen
- Suicide (-poging)
- Vermissing cliënt
- Samenwerking en communicatie
- Cliëntgegevens
- Wijk en omgeving
- Biologische agentia

### Waar kunt u met uw incident terecht?

Als u een (bijna) incident is overkomen kunt u dit melden. U kunt uw begeleider vragen dit te melden, maar u kunt ook zelf een melding doen via de website van Leviaan. Uw begeleider of de cliëntvertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het doen van de melding.

Het melden van een (bijna) incident kan op naam, maar ook anoniem. Als u over het incident ook een klacht heeft, dan kunt u die ook melden.

Mocht u het incident bij voorkeur schriftelijk melden, dan kan dat. Een schrijven kunt u richten aan de VIM-commissie van Leviaan.

## **Clïentvertrouwenspersoon, Familievertrouwenspersoon**

Als cliënt kunt u altijd telefonisch en per mail contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en kan u helpen en adviseren. De cliëntvertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht of het melden van een incident. Bovendien kan de cliëntvertrouwenspersoon u adviseren over andere klachteninstanties, cliëntorganen en een bemiddelen bij klachten.

Als naasten (familie), nabestaanden of vertegenwoordiger van een cliënt kunt u contact opnemen met de familievertrouwenspersoon. De familievertrouwenspersoon kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht of het melden van een incident. Bovendien kan de familie u adviseren over andere klachteninstanties, cliëntorganen en bemiddelen bij klachten.

## Contact

### Clïentvertrouwenspersoon:

Annemarieke Hoogland

Tel 06-53781175 (maandag tot/met zondag van 8.30 uur tot 17.00 uur)

### Familievertrouwenspersoon:

Myrna Seekles

Tel 06-27289845 (maandag tot/met donderdag)

Mail [m.seekles@lsfvp.nl](mailto:m.seekles@lsfvp.nl)

### Incident melden:

Secretariaat VIM- commissie

Adres Slenkstraat 201-4  
1441 MN Purmerend

Tel 0299- 412 670

Website: [www.leviaan.nl](http://www.leviaan.nl)

### Intern een klacht indienen:

Secretariaat klachtencommissie

Adres Slenkstraat 201-4  
1441 MN Purmerend

Tel 0299- 412 670

### Extern een klacht indienen:

Externe klachtencommissie

Adres Stichting Anton Constandse, RIBW K/AM, Leviaan  
T.n.v. Secretariaat externe klachtencommissie  
Slenkstraat 201-4  
1441 MN Purmerend  
[Klachtencommissie@leviaan.nl](mailto:Klachtencommissie@leviaan.nl)

Een klacht gericht aan de externe commissie dient te gebeuren onder vermelding van "Externe klachtencommissie".

*Of*

Geschillencommissie

Web [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Tel 070-3105370 (maandag tot/met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur)