

Klachten

Wij doen ons best om zo goed mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van BiOns in een concreet geval of over de werkwijze van BiOns in het algemeen. Loopt niet te lang rond met deze gevoelens. Wij willen dat dan namelijk graag van u horen, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren.

Als u het moeilijk vindt om zelf uw ontevredenheid te bespreken, dan kunt u een familielid of een vriend(in) vragen om u daarbij te helpen. Zij kunnen namens u verwoorden waarover u ontevreden bent of uw klacht bij BiOns indienen.

U kunt uw ontevredenheid of klacht het beste zo gauw mogelijk bespreken met de zorgmanager van BiOns. Mocht het gesprek met de zorgmanager niet tot een oplossing naar uw tevredenheid leiden of heeft u een klacht die niet de medewerker betreft maar de zorgmanager zelf of de organisatie, dan kunt u contact opnemen met het Klachtenbureau van BiOns. Dit kunt u zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (per brief of e-mail) doen:

Klachtenbureau BiOns
Watermolen 92
7461 AZ Rijssen
085-8500163
e-mail: klachten@bions.nl

Het Klachtenbureau bevestigt u schriftelijk binnen 24 uur de ontvangst van uw klacht en vraagt de zorgmanager van BiOns om binnen 5 werkdagen contact met u op te nemen. De zorgmanager biedt ondersteuning en/of bemiddeling bij het zoeken naar een oplossing van uw klacht. Samen met u wordt bekeken wie binnen BiOns hierbij betrokken kunnen worden.

U krijgt van het Klachtenbureau een schriftelijke bevestiging van hetgeen is afgesproken met u.

Hieronder volgt de formele beschrijving van het klachtenreglement.

Klachtenreglement BiOns**ALGEMEEN****Artikel 1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) **BiOns**: de organisatie waarmee de cliënt een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- b) **Cliënt**: degene met wie de organisatie een zorgovereenkomst heeft afgesloten, waar hulp verleend wordt.
- c) **Zorgovereenkomst**: overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten gedurende de afgesproken uren.
- d) **Medewerker**: degene met wie door de directie één der volgende overeenkomsten is gesloten:
 1. arbeidsovereenkomst
 2. overeenkomst tot opdracht
 3. stage-overeenkomst
 4. vrijwilligersovereenkomst
- e) **Klacht**: elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of de directie van BiOns dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.
- f) **Klager**: een cliënt die een klacht indient.
- g) **Wettelijk vertegenwoordiger**: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- h) **Vertrouwenspersoon**: de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hem bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- i) **Betrokkene**: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- j) **Adviseur**: degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de organisatie wordt geboden.

Artikel 2. Soorten procedures

Het klachtenreglement kent een interne klachtenprocedure en een beroepsprocedure.

Artikel 3. Vertrouwenspersoon

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE**Artikel 4. Indiening**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het klachtenbureau van BiOns onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Klachtenbureau BiOns
Watermolen 92
7461 AZ Rijssen
e-mail: klachten@bions.nl

Artikel 5. Bevestiging van ontvangst

Het Klachtenbureau van BiOns zendt na ontvangst van de klacht binnen 24 uur een bevestiging aan de klager. Indien het Klachtenbureau de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan de klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht het Klachtenbureau de klager in over de verdere procedure en doet het bureau tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan de bij de klacht betrokkene(n) personen of instanties.

Artikel 6. Onderzoek

De aangewezen persoon neemt binnen 5 werkdagen contact op met de klager en stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in. De zorgmanager kan zich laten informeren -dan wel bijstaan- door een adviseur.

Artikel 7. Horen van partijen

De aangewezen persoon zal zo mogelijk binnen 14 dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de aangewezen persoon een verslag op.

Artikel 8. Beslistermijn

Het klachtenbureau beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn/haar gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengd worden. Hiervan wordt melding gedaan aan de klager.

BEROEPSPROCEDURE**Artikel 9. Beroep**

Indien de klager het niet eens is met de beslissing van de zorgmanager of indien de klager van mening is dat de klacht niet conform dit reglement is behandeld, kan de klager in beroep gaan bij de *Geschillencommissie Stichting Zorggeschil* waarbij *BiOns is aangesloten*.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de:

Geschillencommissie Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

Digitaal indienen kan ook via: info@zorggeschil.nl