



meedoen en
ondersteunen
in het hart
van de wijk

Klachtenregeling



Als je niet tevreden bent, luisteren wij!

We streven ernaar om je zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat je ontevreden bent over iets wat je niet had verwacht. We horen graag waar je ontevreden over bent. Samen gaan we op zoek naar een passende oplossing. In deze regeling lees je hoe je je onvrede met ons kunt delen.

Samenwerkingsverband

InZet is actief in Zoetermeer en bestaat uit 9 organisaties. Met hen vormen we een coöperatie. De leden zijn:

- Fonteynenburg voor GGZ begeleiding thuis en dagbesteding;
- Impegno voor begeleiding en dagbesteding;
- Kwadraad biedt een breed dienstenpakket van lichte informatieve en adviesdiensten, tot intensieve begeleiding bij complexe problematiek. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, opvoedadvies, Scheidingspunt, gezins-, en thuiscoaching;
- LIMOR voor begeleiding thuis voor mensen met complexe problemen;
- MEE Zuid-Holland-Noord voor hulp voor mensen met een beperking;
- Palet Welzijn voor o.a. activiteiten voor 55+, ouderenadvies en informatie, advies en persoonlijke begeleiding voor mantelzorgers van alle leeftijden;
- Stichting Piëzo voor ontwikkelingsgericht welzijnswerk van 0-100 jaar, trainingen basisvaardigheden en lerend vrijwilligerswerk;
- Vierstroom Zorg Thuis, de ontmoetingscentrum Carpe Diem voor mensen met dementie allerlei activiteiten kunnen doen en waar mantelzorgers terecht kunnen voor informatie en advies;
- WMO Maatwerk voor ondersteuning aan cliënten met een licht verstandelijke beperking en ondersteuning aan iedere volwassen inwoner die de grip op zijn of haar leven kwijt is geraakt.

Om ons aanbod compleet te maken, werken we samen met zes partners:

- Gemiva-SVG: voor mensen die zorg of ondersteuning nodig hebben door een handicap, chronische ziekte of een andere beperking;
- Tuingezel: dagbesteding voor kwetsbare inwoners en mensen met dementie
- Reakt: arbeidsmatige dagbesteding GGZ;
- Teamwerk Zorg: arbeidsmatige dagbesteding en ambulante begeleiding voor mensen met een beperking;
- Activisie: o.a. dagbesteding aan mensen met een niet aangeboren hersenletsel;
- Boba: voor mensen met autisme.



Organisatie en werkwijze

In elke wijk heeft inZet locaties waar je terecht kunt voor vragen, advies, informatie en/of ondersteuning. Op onze website noemen we deze "de inlooplocaties in het hart van de_wijk". Ze zijn te vinden in de wijken Buytenwegh & De Leyens, Centrum, Meerzicht, Noordhove & Seghwaert, Oosterheem en Rokkeveen.

Ik heb een klacht

Het doel van inZet is om de best passende ondersteuning te bieden die nodig is. We doen ons uiterste best om dat doel te bereiken.

Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over de manier waarop een ondersteuner van inZet met je omgaat of dat je andere verwachtingen had over de informatie die je hebt ontvangen. Of misschien ben je het niet eens over de geboden ondersteuning.

Eerst samen in gesprek

Wat je klacht ook is, het is aan te raden om die eerst met je huidige ondersteuner te bespreken. In sommige gevallen, kan dat al leiden naar andere afspraken of een oplossing. Mocht je er samen niet uitkomen, dan kan je in gesprek gaan met zijn of haar teamleider. Vaak lukt het om in zo'n gesprek antwoorden te vinden wat een positieve uitkomst kan bieden.

Klacht indienen

Kom je er na het gesprek met de teamleider nog steeds niet uit?

Dan kan je (of een naaste van jou) een klacht indienen via ons online klachtenformulier.

Na ontvangst van het formulier wordt er binnen 3 werkdagen contact met je opgenomen.

Indiener van een klacht

Je kan je klacht mondeling of schriftelijk indienen. Dit kan ook worden gedaan door iemand uit je familie of kennissenkring die je daarvoor machtigt. Je machtigt iemand door dit aan te geven op ons online klachtenformulier.

Mocht je hulp nodig hebben bij het formuleren van je klacht, kan je een onafhankelijk cliëntondersteuner van het Adviespunt Zorgbelang inschakelen. De cliëntondersteuner luistert, denkt met je mee en helpt je bij het formuleren van je klacht op basis van een geheimhoudingsplicht. De hulp van de cliëntondersteuner is gratis.

Via deze link vind je meer informatie over cliëntondersteuning van het Adviespunt Zorgbelang: [Cliëntondersteuning sociaal domein - Adviespunt Zorgbelang](#)



Aanmelden klacht

Je kan op drie manieren een klacht bij ons indienen:

1. Telefonisch voor een afspraak met je ondersteuner en/of de teamleider van je ondersteuner via het centraal telefoonnummer 079 - 888 77 70. Dit nummer is bereikbaar tussen 09.30 uur en 16.30 uur.

Ook ben je welkom op één van onze inlooplocaties. Je vindt de adresgegevens onder Contact op onze website. De inlooplocaties zijn op werkdagen open van 09.00 uur tot 17.00 uur. Op welke dagen deze gesloten zijn, vind je ook onder Contact.

2. Via ons klachtenformulier op onze website onder Over inZet - Ik heb een klacht. Je ingevulde klachtenformulier komt via e-mail of per post binnen bij de klachtencoördinator van inZet.
3. Via een brief die je per post opstuurt naar:
InZet, t.a.v. de klachtencoördinator
Teldersrode 25
2717 HR Zoetermeer

Klachtenprocedure

Nadat wij je klacht hebben ontvangen, krijg je van ons een ontvangstbevestiging.

Binnen 3 werkdagen nadat wij je klacht hebben ontvangen, neemt één van onze medewerkers contact met je op. Deze medewerker legt de klachtenprocedure aan je uit. Mogelijk kan de klacht telefonisch met je worden besproken. Maar het kan ook zijn dat een afspraak wordt gemaakt voor een persoonlijk gesprek met je ondersteuner en/of de teamleider. De afspraak kan persoonlijk of online via Teams plaatsvinden.

Tijdens dit gesprek mag je een kennis of familielid meenemen die je ondersteunt, meeluistert en/of aantekeningen maakt. Het doel van dit gesprek is om samen tot een oplossing te komen.

Als het gesprek met je ondersteuner en/of de teamleider niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kan een gesprek nodig zijn met de klachtencoördinator van inZet en met de teamleider van je ondersteuner. De klachtencoördinator heeft een geheimhoudingsplicht, luistert en kan tussen jou en de betreffende teamleider bemiddelen. Ook bij dit gesprek kan je een kennis, familielid meenemen. Je ontvangt na dit gesprek binnen drie werkdagen een verslag met concrete afspraken van de klachtencoördinator via je e-mailadres of per post.

Is het helaas niet gelukt om met je ondersteuner, de teamleider of de klachtencoördinator tot een oplossing te komen, kan je je klacht indienen bij het Adviespunt Zorgbelang. Zij kunnen jou ondersteunen bij het formuleren van je klacht. Ook kunnen zij bemiddelen bij klachten. Adviespunt Zorgbelang werkt onafhankelijk van aanbieders en indicatiestellers. Dat kan via het algemene e-mailadres: sociaaldomein@adviespuntzorgbelang.nl, of via de



contactgegevens die je kunt vinden op de website van Adviespunt Zorgbelang, pagina Sociaal domein.

Bewaartermijn & Archivering

Na beëindiging van de behandeling van de klacht wordt de inhoud van het klachtdossier maximaal twee jaar bewaard.

De archivering geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, verweerder en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

Evaluatie klachtenprocedure

Deze klachtenregeling wordt vóór 1 januari 2024 geëvalueerd. Deze blijft van kracht tot er een bijgestelde versie is.