

Inspraak

Iedere cliënt die in een locatie van OsiraGroep of in een aan- of inleunwoning woont, heeft recht op inspraak. Dat kan via de volgende kanalen:

- *Lokale cliëntenraad*
Elke locatie van OsiraGroep heeft een eigen cliëntenraad. Deze raad vertegenwoordigt de cliënten van de betreffende locatie, de bewoners van de bijbehorende in- en aanleunwoningen en buurtbewoners die gebruik maken van de locatie. De lokale cliëntenraad adviseert het management (of de regiodirecteur) over het beleid van de locatie en komt daarvoor geregeld bijeen.
- *Centrale cliëntenraad*
In overleg met de lokale cliëntenraden van OsiraGroep is een Centrale Cliëntenraad opgericht. Deze centrale raad functioneert naast de locatiegebonden cliëntenraden en behartigt de cliëntenbelangen bij beleidsvoornemens die voor alle of meerdere locaties gelden. De raad vergadert zelfstandig en overlegt daarnaast twee keer per jaar met een delegatie van de Raad van Toezicht en vier tot zes keer per jaar met de Raad van Bestuur van OsiraGroep.
- *Overleg*
In praktisch alle locaties zijn nog andere, informele vormen van inspraak en overleg geregeld. Bijvoorbeeld 'gangoverleg', 'huiskamergesprek', koffieochtenden, et cetera.
Vraag uw contactverzorgende ernaar!

Klachten & Vertrouwenspersoon

OsiraGroep doet haar best om goede zorg en diensten te leveren en uw leven zo aangenaam mogelijk te maken. Toch kan het gebeuren dat u op een bepaald moment niet tevreden bent. Over uw verblijf, over de zorg of service, over het gedrag van een medewerker of omdat u vindt dat u verkeerd bent behandeld. Het is beter voor u en voor ons om uw klacht te bespreken. Blijven rondlopen met een klacht leidt tot niets. Bovendien kan uw klacht ons helpen onze dienstverlening te verbeteren en de kwaliteit van uw leven te verhogen.

Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

- *Mogelijkheid 1*
U bespreekt uw klacht met de persoon waarover u een klacht heeft of met de teamleider. Vaak wordt het probleem dan opgelost.



- *Mogelijkheid 2*
U dient schriftelijk uw klacht in bij de manager, de regiodirecteur, de directeur thuiszorg of bij de Raad van Bestuur. Uw klacht wordt binnen vier weken behandeld.
- *Mogelijkheid 3*
U bespreekt uw klacht met de **cliëntvertrouwenspersoon**. Er zijn enkele onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen bij OsiraGroep. Wie dat voor uw locatie is en hoe u in contact met hem of haar kunt komen, staat vermeld op een formulier achterin deze map. Mocht er een wijziging optreden dan verneemt u dat via een brief. De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen de zaken op een rij te zetten en de beste weg te zoeken om uw klacht te verhelpen. Misschien voelt u zich door het gesprek gesteund en neemt u de zaak daarna zelf ter hand.
- *Mogelijkheid 4*
Als u dat wilt, kan de cliëntvertrouwenspersoon bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s). U voert dan samen een gesprek of schrijft samen een brief. Als u de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, is het mogelijk een beroep te doen op een tolk.
- *Mogelijkheid 5*
U dient schriftelijk een klacht in bij de regionale klachtencommissie van de Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Regio Amsterdam (Sigra). Dit is een onafhankelijke commissie en bestaat uit mensen die niet bij OsiraGroep zijn betrokken. De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen met het schrijven van de brief. De commissie van de Sigra probeert binnen twee maanden na indiening van uw klacht een uitspraak te doen. Bij spoedeisende klachten gaat dit sneller.

Verder kunt u zich met uw klacht wenden tot de rechter. De cliëntvertrouwenspersoon of een advocaat kan u hierin adviseren.

Tot slot

Voor sommige cliënten geldt de wet BOPZ (Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen). In dat geval zijn enkele specifieke regels van toepassing. De Klachtenbehandelingscommissie van de Sigra voorziet in de behandeling van BOPZ Klachten.

Geheimhouding

De cliëntvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding: een vertrouwelijke behandeling staat voorop. Als u een klacht bij de Sigra indient, kan de Klachtenbehandelingscommissie meer informatie nodig hebben. Als dat nodig is, vraagt de commissie toestemming aan u of zij uw dossier mag inzien. Ook de Klachtenbehandelingscommissie van de Sigra kent geheimhoudingsplicht.

Belangrijke adressen en telefoonnummers

Klachtenbehandelingscommissie Sigra

Maassluisstraat 574 A
1062 GZ Amsterdam
T (020) 512 88 88

Landelijke Beroepscommissie Klachten

Mevrouw M.R. van den Breemer (coördinator)
Postbus 8258
3053 RG Utrecht
T (030) 273 94 25
E-mail: info@lbcz.nl