



**Brochure Klachten
en
Cliëntvertrouwenspersoon**



BROCHURE KLACHTEN CLIËNTEN

Als cliënt van De Pieter Raat Stichting maakt u gebruik van zorg- en dienstverlening, waarbij een groot aantal medewerkers en vrijwilligers betrokken is. Ondanks het feit dat de medewerkers en vrijwilligers proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan er altijd iets mis gaan. Als u van mening bent dat er verkeerd of onzorgvuldig is gehandeld, willen wij hier graag iets aan doen. U kunt dan een klacht bij ons indienen.

Klagen heeft vaak een negatieve bijklank, wat onterecht is. Zowel voor uzelf als voor de zorgaanbieder biedt een klacht de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening te verbeteren. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plaats terecht komt, serieus wordt behandeld en dat noodzakelijke maatregelen worden genomen om de klacht op te lossen. Om u hierbij te helpen, is deze brochure opgesteld.

Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder (De Pieter Raat Stichting) of van de voor de zorgaanbieder werkzame personen (medewerkers en vrijwilligers) jegens de cliënt. Een klacht kan gaan over verschillende onderwerpen: een medewerker, de bejegening, de schoonmaak, etcetera. Het gaat om dingen die anders hadden moeten of anders hadden gekund.

Hoe kunt u het beste omgaan met een klacht.

1. Bespreek het onderwerp waarover u niet tevreden bent met degene die de klacht heeft veroorzaakt. Deze persoon heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent.
2. Lukt het u niet om met de medewerker het probleem op te lossen, dan komt de klacht terecht bij de leidinggevende van deze medewerker. Deze zal in samenspraak met u en de medewerker de klacht proberen op te lossen.
3. Komt u er ook met de leidinggevende niet uit dan kunt u terecht bij het managementteam of de Raad van Bestuur. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.
4. U kunt zich met uw klacht ook wenden tot de vertrouwenspersoon cliënten, de heer Meijer. Zie hiervoor pagina 6 van deze folder.
5. Mocht dit alles niet tot een bevredigende oplossing leiden dan is er de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector voor stichtingen werkzaam in Noord-Holland die verpleeghuizen, dan wel verzorgingshuizen exploiteren, te bereiken via bureau Facit, Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord, telefoonnummer 0251 - 212202.
5. Tenslotte kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Wanneer u schriftelijk een klacht heeft ingediend bij een lid van het managementteam of bij de Raad van Bestuur, dan ontvangt u binnen twee weken een schriftelijke reactie op uw klacht.

Tips

Omdat klagen door veel mensen moeilijk wordt gevonden volgen hierna een aantal tips die het wellicht eenvoudiger maken.

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt.
- Maak een aparte afspraak als het probleem niet direct kan worden opgelost. Geef kort aan waarover u wilt praten, zodat de medewerker zich kan voorbereiden.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten.
- Bedenk van tevoren wat u wilt bereiken. Bijvoorbeeld: wilt u een excuus, wilt u weten wat er precies is gebeurd.
- Probeer het gesprek zakelijk te houden. U mag wel laten weten welke gevoelens de klacht bij u oproepen, maar probeer te voorkomen dat emoties gaan overheersen.
- Stel niet allerlei zaken tegelijk aan de orde. Bespreek wat u werkelijk belangrijk vindt.
- Neem iemand mee om u te ondersteunen als u daar behoefte aan heeft. Laat dit wel weten aan de medewerker, dan voelt deze zich er niet door overvallen.
- Geef de medewerker de kans zaken te herstellen.
- Behandel uw gesprekspartner met respect. U verwacht dit ook van hem/haar.

Wat mag u van de medewerker/vrijwilliger verwachten

Een medewerker of vrijwilliger bij wie u uw onvrede uit, krijgt kritiek. Hij/zij kan zich hierdoor ongemakkelijk en aangevallen voelen. Soms is men zich niet bewust van het feit dat er iets is misgegaan. Desondanks mag u van de medewerker/vrijwilliger verwachten dat:

- er op korte termijn op uw klacht wordt ingegaan, uiterlijk binnen twee weken;
- er een gesprek met u wordt gevoerd;
- er de tijd voor u genomen wordt;
- serieus met uw vraag of klacht wordt omgegaan;
- uw klacht erkend wordt;
- u opening van zaken krijgt;
- u op een fatsoenlijke manier te woord wordt gestaan;
- er daadwerkelijk naar gestreefd wordt de situatie te verbeteren of herhaling te voorkomen.

Wat kan de vertrouwenspersoon cliënten voor u betekenen

De vertrouwenspersoon cliënten, de heer Schouten, luistert naar uw verhaal en kan u adviseren hoe u het beste met uw klacht om kunt gaan. Hij kan u ondersteunen bij het kenbaar maken van uw klacht, bijvoorbeeld door te helpen bij het schrijven van een brief of bij het voeren van een gesprek met degene die de klacht betreft. Ook kan hij bemiddelen tussen u en de persoon die de klacht betreft, als u er samen niet uitkomt. De vertrouwenspersoon cliënten behandelt uw klacht uiteraard strikt vertrouwelijk en benadert alleen anderen namens u als u daar zelf mee hebt ingestemd.

U kunt de heer Meijer benaderen via de post, telefonisch of via e-mail:

De heer J. Schouten

Onyx 9

1703 CD Heerhugowaard

072- 5715417

j.l.m.schouten@quicknet.nl

Tenslotte

U kunt om vele redenen besluiten om geen werk te maken van uw klacht over een medewerker of de zorgaanbieder. Bijvoorbeeld omdat u zich afhankelijk voelt van de zorg- en dienstverlening.

Aan de slag gaan met uw klacht brengt werk en emoties met zich mee. Dergelijke bezwaren zijn begrijpelijk. Deze afweging moet u zelf maken. Bedenk daarbij wel dat er alleen iets verandert wanneer u zelf de eerste stap zet. Dat is niet altijd gemakkelijk, maar soms wel nodig.