WONEN • ZORG • WELZIJN

De Pieter Raat Stichting

Brochure Klachtenfunctionaris

Inleiding

Als cliënt maakt u gebruik van zorg- en dienstverlening van Pieter Raat, waarbij een groot aantal medewerkers en vrijwilligers betrokken is. De medewerkers en vrijwilligers zijn u zo goed mogelijk van dienst.

Wij horen daarom graag als u van mening bent dat medewerkers en vrijwilligers verkeerd of onzorgvuldig hebben gehandeld, zodat wij onze service verder kunnen verbeteren. U heeft de mogelijkheid om een informele of formele klacht in te dienen.

Definitie

> *Een klacht is in principe een uiting van elke vorm van onvrede.*

Klagen heeft vaak een onterechte, negatieve bijklank. Echter, zowel voor uzelf als voor Pieter Raat biedt een klacht de mogelijkheid om de zorg- en dienstverlening aan te passen en te verbeteren.

Indien u besluit om een klacht in te dienen, vinden wij het belangrijk 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.

Klachtenregeling

Voor de afhandeling van de klacht is er een informeel en een formeel traject. Het is gebruikelijk om eerst het informele traject door te lopen.

Informele traject

Binnen het informele traject kunt u terecht bij:

a. de medewerker;
b. de leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris.

Het advies is om in eerste instantie uw klacht te bespreken de desbetreffende medewerker en daarna eventueel met diens leidinggevende. Komt u samen niet verder, dan kunt u zich aan de klachtenfunctionaris van Pieter Raat wenden.

De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol binnen het informele proces. Bij het informele proces is het doel om samen tot een oplossing te komen.

Formele traject

Komt u samen met de klachtenfunctionaris en betrokken medewerker niet tot een passende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij de Raad van Bestuur.
Bij dit proces is de klachtenfunctionaris niet betrokken.
Binnen zes weken geeft de Raad van Bestuur een uitspraak over de klacht.

Indien het afhandelen van de klacht niet binnen de informele en formele procedure tot een toereikend oordeel resulteert kunt u overwegen om uw klacht te in te dienen bij de geschillencommissie van de branchevereniging ActiZ.

Tips

Een klacht indienen wordt vaak als lastig ervaren. Hierbij treft u een aantal tips aan 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 gebeurtenis bij u oproept, 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 uw gesprekspartner, 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 iets is misgegaan. Desondanks mag u verwachten dat:

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

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?

De klachtenfunctionaris 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 samen niet verder komt.

De klachtenfunctionaris behandelt uw klacht uiteraard strikt vertrouwelijk.

Gegevens klachtenfunctionaris

Dhr. Schouten is bij Pieter Raat de klachtenfunctionaris. U kunt hem telefonisch of via de e-mail benaderen:

De heer J. Schouten
072- 5715417
j.l.m.schouten@quicknet.nl

Ten slotte

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. Dergelijke bezwaren zijn begrijpelijk. Een goede afweging kunt u alleen 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.

De Pieter Raat Stichting

Woonzorgcentrum De Raatstede
Dolomiet 2 – 1703 DX Heerhugowaard

Tel. 072 – 57 67 200 / info@dprs.nl / www.dprs.nl

Pieter Raat bestaat 25 jaar!
Samen zorgen wij voor senioren – Nu en in de toekomst!