De Pieter Raat Stichting - Dolomiet 2 - 1703 DX Heerhugowaard - 072 - 576 72 00 - info@dprs.nl - www.dprs.nl

HEEFT U EEN KLACHT?

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. Voldoet dit echter niet aan uw verwachtingen? Bent u van mening dat onze medewerker of vrijwilliger verkeerd/ onzorgvuldig heeft gehandeld? Of voelt u zich onheus bejegend? Laat het ons weten, zodat wij kunnen leren van uw ervaring en onze zorg- en dienstverlening 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.

Besluit u een klacht in te dienen? Wij vinden het belangrijk dat uw klacht op de juiste plaats terechtkomt, 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 een informeel en een formeel traject mogelijk. Het is gebruikelijk om eerst het informele traject te doorlopen.

Informele traject
Binnen het informele traject kunt u terecht bij:
a. de medewerker;
b. de leidinggevende;
c. de klachtenfunctionaris.

Stappen
Wij adviseren u om in eerste instantie uw klacht te bespreken met de desbetreffende medewerker en daarna eventueel met diens leidinggevende. Komt u samen niet verder, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Pieter Raat. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol binnen het informele proces.

Uiteraard is het doel om samen tot een oplossing te komen.

Formele traject
Komt u met de klachtenfunctionaris en betrokken medewerker niet tot een passende oplossing? Dan kunt u een formele klacht indienen bij de raad van bestuur van De Pieter Raat Stichting. Bij dit proces is de klachtenfunctionaris niet betrokken. Binnen zes weken doet de raad van bestuur een uitspraak over de klacht.

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

“De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol binnen het informele proces.”

Tips

Een klacht indienen, wordt vaak als 'lastig' en onprettig ervaren. Onderstaande tips maken het wellicht makkelijker:

- 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: u wilt een excuus, u wilt weten wat er precies is gebeurd;
- Probeer het gesprek zakelijk te houden. U mag wel delen welke gevoelens de gebeurtenis bij u oproept, maar probeer te voorkomen dat emoties overheer-en;
- Stel niet allerlei zaken tegelijk aan de orde. Bespreek wat u werkelijk be-langrijk vindt;
- Neem iemand mee om u te ondersteunen als u daar behoefte aan heeft. Laat dit wel vooraf weten aan 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.

"Bespreek uw ervaring, zodat we onze zorg- en dienstverlening verder kunnen verbeteren."

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 onge-makkelijk en/ of aangevallen voel-en. 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;
- Serieus met uw vraag of klacht wordt omgegaan;
- Een gesprek met u wordt gevoerd;
- U op een fatsoenlijke manier te woord wordt gestaan;
- U openheid van zaken krijgt;
- Daadwerkelijk wordt gestreefd om de situatie te verbeteren of her-haling te voorkomen.

Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?

Friedel Nijman is klachtenfunctionaris bij Pieter Raat. Zij luistert naar uw verhaal en kan u adviseren hoe u het beste met uw klacht kunt omgaan. Friedel Nijman 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 zij 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

U kunt klachtenfunctionaris Friedel Nijman telefonisch of via e-mail benaderen.

Friedel Nijman is bereikbaar via tel. 06 – 10 47 29 19 en klachtenfunctionaris@dprs.nl

Ten slotte

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

Bedenk echter dat verandering mogelijk is, als u de eerste stap zet. Dat is misschien niet altijd makkelijk, maar soms wel nodig. Als begeleiders in goed oud worden, blijven we leren en ontwikkelen en de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening verbeteren. Daar kunnen we uw hulp en verbetertips goed bij gebruiken. We gaan graag met u in gesprek.

„Het kan gebeuren dat iets misgaat. Juist daarom is het belangrijk om ervaringen te bespreken. Ik hoop dat cliënten en hun naasten mij snel en gemakkelijk weten te vinden, zodat klachten zorgvuldig, open en objectief kunnen worden besproken en escalatie wordt voorkomen. Samen zoeken we naar een duurzame oplossing, zodat de zorg- en dienstverlening beter aansluiten bij de persoonlijke wensen. Bovendien krijgt de kwaliteit van zorg- en dienstverlening daarmee ook een nieuwe impuls. Of het nu gaat om klachten over een medische behandeling, persoonlijke zorg, schoonmaak of over het eten… Mensen mogen altijd contact met mij opnemen.” , aldus Friedel Nijman, klachtenfunctionaris.

Dolomiet 2
1703 DX Heerhugowaard
T 072 - 576 72 00
info@dprs.nl
www.dprs.nl

Friedel Nijman
T 06 - 10 47 29 19
klachtenfunctionaris@dprs.nl

Pieter Raat: begeleider in goed oud worden!