



Klachtenbehandeling OlmenEs

**Handleiding voor bewoners, verwanten en
vertegenwoordigers**

Inleiding

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Ook in OlmenEs gaat er wel eens iets mis. Wanneer dat tot een onoplosbaar probleem leidt, kan een klacht worden ingediend.

Deze folder is een samenvatting van het reglement Klachtenbehandeling waar OlmenEs over beschikt en is bedoeld voor de interne behandeling van klachten. De klachtenregeling laat onverlet dat een beroep op de rechter of de tuchtrechter, of in het geval van strafbare feiten, aangifte bij de politie gedaan kan worden.

Doelstelling van de klachtbehandeling is:

- a - het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie.
- b - recht doen aan de individuele klager en een oplossing te vinden voor de klacht.
- c - het systematisch verzamelen van klachten ten bate van beter inzicht om in te kunnen spelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen.

Belangrijk is om te zorgen dat klachten zoveel mogelijk tot een oplossing worden gebracht. Uitgangspunt is dat de onvrede en klachten worden behandeld zo dicht mogelijk bij de plaats waar het conflict zich voordoet. Onvrede en ongenoegens kunnen met de betreffende medewerker, de persoonlijk begeleider of de werkplaatsleider worden besproken. Wanneer dit niet tot een bevredigende situatie leidt voor de klager, wordt verwezen naar de klachtenprocedure. De eerste stap daarin is het sturen van een klachtenbrief of e-mail naar het betreffende clusterhoofd. Deze bespreekt de klacht met de directeur/bestuurder. Als de door hen voorgestelde oplossing voor de klager ook geen oplossing bevat, wordt de klager voor bemiddeling doorverwezen naar de daartoe door OlmenEs aangewezen externe klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris

In overleg met de Cliëntenraad is in OlmenEs een klachtenfunctionaris aangesteld. Als in de directe relatie tussen de medewerker of organisatie en de klager geen oplossingen gevonden worden, is de klachtenfunctionaris de aangewezen persoon om het probleem of de onvrede mee te bespreken. Deze functionaris heeft een objectieve rol en zoekt met de klager naar mogelijke oplossingen.

De klachtenfunctionaris voor OlmenEs is een medewerker van Buro Vertrouwensarts en is telefonisch bereikbaar op: 0587-440022.

Een secretaresse zal de telefoon opnemen en zorgt dat de beller binnen 24 uur wordt teruggebeld door de klachtenfunctionaris. Bij verlof of ziekte neemt een collega waar, zodat er altijd snel contact is. Binnen drie werkdagen zal er een gesprek plaatsvinden tussen de klachtenfunctionaris en de melder. De locatie kan worden besproken in het eerste telefoon gesprek. De naam van de klachtenfunctionaris is te vinden op de website van OlmenEs.

Als deze bemiddelingspoging niet tot een bevredigende oplossing leidt, zal de klachtenfunctionaris ondersteunen bij het contact opnemen met de provinciale klachtencommissie voor verpleeghuizen, verzorgingshuizen en gehandicaptenzorg in Friesland.

Ook kunt u te allen tijde een klacht bij de provinciale klachtencommissie indienen. Het indienen van een klacht dient schriftelijk te gebeuren. Het postadres van de provinciale klachtencommissie is: Klachtencommissie voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg Friesland, Postbus 87, 8470 AB Wolvega. Email: info@kvvgfriesland.nl

Voor informatie over de procedure kijkt u op de website van de klachtencommissie: <http://kvvgfriesland.nl/werkwijze/>