

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.

Dit 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

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 Jantina Stoker. Zij is een medewerker van Buro Vertrouwenspersonen en is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 058-7440022.

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 telefoongesprek.

Voor informatie over de procedure kijkt u op de website van Buro Vertrouwenspersonen.

De geschillencommissie

Heeft de bemiddeling van de externe klachtenfunctionaris geen succes, dan verwijst de externe klachtenfunctionaris de klager naar de Geschillencommissie Zorg, zie www.degeschillencommissiezorg.nl. Op de website staat beschreven hoe de procedure voor de behandeling van een klacht verloopt.