

Klachtenprocedure Planaid

Binnen Planaid wordt door iedereen geprobeerd de juiste en passende zorg te leveren. Helaas lukt dit niet altijd. Het kan zo zijn dat er klachten ontstaan.

Het uiten van een klacht kan daarentegen wel bijdragen tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.



Wat is een klacht?

Een klacht wordt gezien als een uiting van onvrede. Als organisatie willen wij dit voorkomen. Daarom horen wij het graag wanneer u een klacht heeft.

Juist wanneer de klacht nog klein van omvang en misschien zelfs onbelangrijk lijkt, stellen wij het op prijs dit bespreekbaar te maken. Dit gaat het snelst door een van de medewerkers te spreken, waardoor er direct naar een oplossing gezocht kan worden zodat de klacht niet uitloopt tot een conflict. Natuurlijk kan er ook een gesprek met de persoonlijk begeleider of de manager plaatsvinden.

Wie kunnen er klachten indienen?

Cliënten, medewerkers, naaste betrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwoners kunnen een klacht indienen. Deze personen kunnen hun klacht op verschillende manieren indienen.

1. Bij de medewerker die aanwezig is op de plaats van het ontstaan van de klacht
2. Bij de manager
3. Bij de klachtencommissie

Wanneer u een klacht in wilt dienen bij Planaid dan kunt u deze opsturen naar onderstaand adres:

Planaid
Postbus 81
8390 AB Noordwolde FR

Of naar e-mail:
info@planaid.nl

Wij streven ernaar u binnen 7 dagen te bellen en tevens zullen wij het ontvangen van de klacht schriftelijk bevestigen. Ook ontvangt u dan nadere uitleg over de procedure die zal volgen.

1) Klacht indienen op de plaats van het ontstaan van de klacht

Het openbaar maken van een klacht is nooit plezierig. U bent misschien geëmotioneerd door het gebeuren of u voelt zich onzeker omdat de procedure voor u onbekend is. Het voeren van een gesprek en het uitspreken van de klacht zal vele voordelen hebben. U kunt uitspreken wat u dwarszit zodat hier op korte termijn actie op ondernomen kan worden. Ook kan de medewerker zijn of haar reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Indien blijkt dat de medewerker een fout heeft gemaakt, dan kan deze persoon deze fout of dat moment aan u uitleggen. Een misverstand kan in zo'n geval worden opgehelderd.

Registratie

De medewerker of leidinggevende zal de klacht die u met hem of haar bespreekt registreren op het klachtenformulier. Ook mondelinge klachten kunnen hier op worden geregistreerd.

Door de registratie zal de klacht niet vergeten worden en zal men hier extra alert op zijn.

Niet in de persoonlijke map

In de persoonlijke map van de bewoner of medewerker worden de klachtenformulieren niet opgenomen. Ook wordt hierin niet vermeld dat er een klacht is ingediend. Het enige wat hier in opgenomen mag worden zijn afspraken ten behoeve van het voorkomen van een herhaling van de klacht.

2) Klacht indienen bij de manager

Het kan voorkomen dat een klacht niet besproken wenst te worden met een medewerker. In dit geval kan de persoon die de klacht wil indienen een gesprek aanvragen met de manager van Planaid.

Het kenbaar maken van de klacht bij de manager kan zowel schriftelijk als telefonisch. Indien er telefonisch contact plaatsvindt zal de manager inventariseren of het telefoongesprek voldoende is, of dat er een afspraak gemaakt moet worden.

Bij het schriftelijk kenbaar maken van een klacht zal de manager zelf telefonisch of schriftelijk contact met de bewoner zoeken, tenzij hij of zij dit niet op prijs stelt.

3) Klacht indienen bij de Klachtencommissie

Indien een gesprek met de medewerker of manager niet tot het gewenste resultaat leidt, of wanneer u een formeel en onafhankelijk oordeel wilt hebben over de klacht, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. Hier kunt u uw klacht schriftelijk indienen.

Het adres van de klachten commissie vindt u op de volgende pagina.

De klachtencommissie is een onpartijdige en onafhankelijke commissie. De voorzitter van deze klachtencommissie is niet werkzaam voor Planaid. De commissie gaat, zoals u mag verwachten, vertrouwelijk en zorgvuldig om met uw gegevens.

Wat belangrijk is om te weten is dat degene op wie de klacht betrekking heeft wel een kopie ontvangt van de klachtbrief.

Wij streven ernaar u binnen 7 dagen te bellen en tevens zullen wij het ontvangen van de klacht schriftelijk bevestigen. Ook ontvangt u dan nadere uitleg over de procedure die zal volgen.

Postadres klachtencommissie:

Klachtencommissie Quasir
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel



Registratie en evaluatie van klachten

De klachtenformulieren worden opgenomen in een klachtdossier. Het beheer van de klachtdossiers vallen onder de verantwoordelijkheid van de directie.

De klachtencommissie en/of het management van Planaid maakt van de geregistreerde klachten een verslag. Dit verslag wordt geanalyseerd en besproken met het management en de directie. Conclusies leiden tot aanpassing van het beleid.

Klachtenformulier

Uw gegevens:

Naam:

Voornaam:

Geslacht: M/V

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

E-mail adres:

Telefoonnummer:

Uw klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....