

Procedure Interne klachtenafhandeling

Doelgroep: cliënt, begeleiders en verzorgenden.

Deze procedure beschrijft de 'interne klachtenafhandeling' die dient om doel klachten zoveel mogelijk op te lossen zonder dat de klachtencommissie wordt ingeschakeld.

De cliënt heeft wel de mogelijkheid een officiële klachtenprocedure op te starten. De begeleider probeert dit te voorkomen door adequaat te reageren op klachtenuitingen van cliënten.

Cliënten die begeleiding krijgen of begeleiding hebben gehad en die niet tevreden zijn over deze begeleiding of over andere zaken die de organisatie aangaan, kunnen een klacht indienen.

We Care4People ziet klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten die haar bereiken. Het doel is de klacht zoveel als mogelijk is binnen de stichting in samenspraak met de cliënt op te lossen zonder daarbij gebruik te hoeven maken van de officiële klachtencommissie. Lukt dit niet dan kunnen officiële procedures gevolgd worden.

Hieronder de voorwaarden voor het volgen van deze procedure:

- Klachten die zijn ingediend bij de begeleider;
- Klachten die ingediend zijn bij de officiële klachtencommissie worden niet conform deze procedure afgehandeld maar volgens de procedure op de website van de klachtencommissie.

Met de klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, conform deze procedure van de organisatie. Dit kan leiden tot preventieve en eventueel corrigerende maatregelen, zodat dezelfde fouten/klachten voorkomen worden. Ten behoeve van deze procedure is een meldingsformulier ontwikkeld. Alle medewerkers zijn verplicht als sprake is van een klacht dit formulier in te vullen. Het ingevulde formulier wordt tijdens de eerst volgende vergadering besproken. Dit wordt vervolgens vastgelegd op de actiepuntenlijst en bewaakt, zie onder.

Klachten van cliënten worden indien mogelijk direct door de begeleider met de cliënt besproken en zo spoedig mogelijk intern opgelost.

Daarnaast kan een cliënt een klachten/ideeën formulier invullen. Het klachtenformulier krijgt een cliënt tijdens de intake. Op het formulier kunnen cliënten klachten, ideeën en/of verbeterpunten voor de organisatie aangeven. De ingevulde formulieren kunnen meegegeven worden aan de begeleider, per post verzonden worden naar het kantoor of afgegeven worden op het kantoor.

Alle binnengekomen klachten en/of verbeterpuntenformulieren worden in eerste instantie door het bestuur geïnventariseerd.

Procedure:

Klacht of uiting van onvrede van cliënt komt binnen bij de desbetreffende begeleider;

- ✦ De begeleider signaleert de klacht en tracht dit direct bespreekbaar te maken met de cliënt;
- ✦ De begeleider zoekt indien mogelijk in samenspraak met de cliënt naar een oplossing;
- ✦ Wanneer de klacht niet direct opgelost kan worden dan wordt de klacht op een nader te bepalen moment met de cliënt besproken;
- ✦ Alle klachten en het resultaat wordt door de begeleider teruggekoppeld naar het bestuur middels het meldingsformulier;
- ✦ Optie: Indien de cliënt de klacht niet met eigen behandelend begeleider wenst te bespreken dan wordt door de begeleider aangeboden om de klacht met een andere begeleider/vertrouwenspersoon te bespreken;
- ✦ Tijdens het vervolgesprek tussen de cliënt en de begeleider wordt de klacht besproken;
- ✦ Er wordt in samenspraak met cliënt gezocht naar een oplossing;
- ✦ Wanneer de klacht nogmaals niet opgelost kan worden dan wordt afgesproken dat de cliënt binnen twee weken een vervolgesprek krijgt waarin het resultaat en de conclusie worden besproken. In tussentijd gaat de begeleider in overleg met het bestuur om een oplossing te bespreken;
- ✦ De klacht, het resultaat en de maatregelen worden in een teamvergadering teruggekoppeld en vermeld op de actielijst en/of in notulen;
- ✦ Het bestuur neemt maatregelen om de klacht in het vervolg te voorkomen;
- ✦ De uitkomsten worden (indien gewenst) met de cliënt besproken.

Is de cliënt ondanks de inspanning van behandelend begeleider (in samenspraak met het bestuur) niet tevreden gesteld dan wordt de cliënt de mogelijkheid geboden om de klacht formeel in te dienen bij de Geschillencommissie Zorg, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. We Care4People is bij deze organisatie aangesloten.

Bij een klacht die ingediend is bij de klachtencommissie dan volgt de klachtenprocedure conform de procedure van deze onafhankelijke klachtencommissie.

Versie; 1.0
Datum; April 2020
Status; Definitief
Revisiedatum; Februari 2021



Beste cliënt van We Care4People,

Mocht je een klacht, een idee of een verbeterpunt voor onze organisatie of werkwijze hebben dan horen wij dat graag. Wij willen dat onze cliënten onze begeleiding als zeer positief ervaren. Vandaar staan wij ook open voor de meningen en kritische punten van jou.

Dus heb je een goed idee of een verbeterpunt, vertel het ons! Ook negatieve ervaringen over jouw begeleider of andere medewerkers van de organisatie kunt je aangeven.

Alle meldingen die door jou of mede-clieënten worden aangedragen worden binnen onze organisatie opgepakt. Indien je dat wenst kunnen we jou ook voorzien van een terugkoppeling.

Het formulier kun je meegeven aan de begeleider of je kunt deze afgeven op het kantoor.

Wil je dit formulier anoniem invullen dan kun je deze per post naar het kantoor van ons verzenden.

Als je intern met We Care4People niet tot een goede oplossing komt, kan jouw klacht worden behandeld door een externe klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.

Met vriendelijke groet,

We Care4People

Versie; 1.0
Datum; April 2020
Status; Definitief
Revisiedatum; Februari 2021



Ideëenformulier (klacht, idee, verbeterpunt)

Naam Client (niet verplicht)	
Datum	
Bron voor melding	<input type="checkbox"/> Klacht <input type="checkbox"/> Idee <input type="checkbox"/> Verbeterpunt
Geef een omschrijving van jouw klacht, idee of verbeterpunt	
Wil je een terugkoppeling	Ja / Nee: