

Inleiding

De persoon die zich meldt met een klacht zal direct doorverwezen worden naar het klachtenportaal zorg. info@klachtenportaalzorg.nl. Respect is aangesloten bij dit collectief.

Respect wil staan voor kwalitatief goede hulpverlening.

Daar wij er begrip voor hebben dat meningen kunnen verschillen over wat kwalitatief goede hulpverlening is, heeft Respect een klachtenreglement opgesteld en een klachtenfunctionaris/ vertrouwenspersoon heeft aangesteld.

Dit betekent dat u klachten bij de klachtenfunctionaris neer kunt leggen. Dit is een keuze als u het eerst intern wil bespreken. De volgende stappen kunnen dan doorlopen worden:

- Respect heeft openheid hoog in het vaandel staan. Daarom raden wij u aan, wanneer u een klacht heeft, om dit eerst met de desbetreffende persoon te bespreken. Een gesprek kan verheldering geven, inzicht in beweegredenen en inzicht in visie. Door middel van openheid is de klacht vaak al op te lossen.
- Mocht u toch nog met een ontevreden gevoel blijven zitten, neem dan contact op met de teamleider en bespreek uw probleem. Ons streven is om er samen uit te komen.
- Mocht dit alles niet tot een tevreden resultaat leiden dan kunt u contact opnemen met onze manager.
- Mocht u er dan nog niet uitkomen of van mening zijn dat u niet zorgvuldig bent behandeld of zaken anders hadden gekund, dan kunt u uw klacht neerleggen bij de klachtenfunctionaris.
- Mocht ook dit niet tot een gewenst resultaat leiden dan kunt u zich wenden tot Klachtenportaal Zorg dit is een extern klachtenbemiddelingsbureau waar Respect bij is aangesloten.
- Daarnaast is de cliëntenraad van Respect ook aangesloten bij Zorgbelang daar kunt u ook terecht om informatie in te winnen.

De intentie is dat Respect zo integer, zorgvuldig en respectvol mogelijk met uw klacht om zal gaan. We zullen dan proberen om samen met u tot een passende oplossing te komen.

Uw klacht kan er toe bijdragen dat de hulpverlening zo optimaal mogelijk blijft.

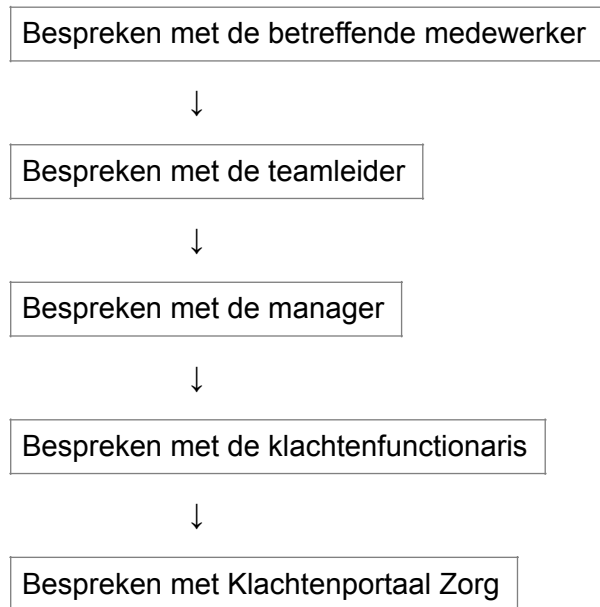
In dit document wordt gesproken over klager waarmee de zorgvrager en/of andere betrokkenen binnen de hulpverlening van Respect bedoeld worden.

Verantwoordelijkheid

<i>Functionaris</i>	<i>Verantwoordelijkheden</i>
Klachtenfunctionaris	Dossiervorming van ingediende klachten, beoordeling van klachten, afhandeling van klachten en communicatie richting de klager

Beschrijving procedure

De stappen zien er als volgt uit:



Klacht

Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen en/of ontevredenheid over de hulpverlening, het functioneren van een medewerker of andere zaken binnen de organisatie van Respect.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is iemand die hierin getraind is om op een zorgvuldige wijze om te gaan met uw klacht.

- De klachtenfunctionaris zet minimaal de volgende stappen in de behandeling van klachten:
Een dossier wordt gevormd met daarin o.a. persoonlijke gegevens van de klager, de indieningsdatum van de klacht, een omschrijving van de klacht, de datum en wijze van afhandeling van de klacht, de ingewonnen informatie met betrekking tot de klacht en de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)
- De klacht wordt beoordeeld aan de hand van het dossier, de argumenten met betrekking tot de klacht en eventueel nader verkregen informatie.
- Afhankelijk van de aard van de klacht wordt er een standpunt ingenomen en worden oplossingen en mogelijkheden aangereikt. Ook kunnen maatregelen genomen worden.
- De uitspraak over de afhandeling van de klacht richting de klager wordt gemotiveerd en schriftelijk bevestigd.
- Vastleggen van de afhandeling in het klachtendossier

Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen er andere vervolgstappen genomen worden. Dit ten allen tijde om de ontevredenheid bij de klager weg te nemen en de klacht op te lossen.

Privacy

U kunt verwachten dat zowel Respect als de klachtenfunctionaris zorgvuldig omgaat met uw privacy. De klachtenfunctionaris kan ervoor kiezen om extra informatie te raadplegen rondom de klacht bij de klager of derden. Alvorens het inwinnen van de informatie bij derden wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld en heeft mogelijkheid tot weigering.

Alle personen die bij een klachtbehandeling betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht.

Bereikbaarheid

Wij adviseren u om de klacht per mail in te sturen.

Klachtenportaal zorg

info@klachtenportaalzorg.nl.

De teamleiders zijn te bereiken op:

Lieke.foesenek@respectzorgprofessionals.nl

Jeske.drijvers@respectzorgprofessionals.nl

De manager is te bereiken op;

Bas.leijten@respectzorgprofessionals.nl

De directeur is te bereiken op:

Kelly.vandenbiezenbos@respectzorgprofessionals.nl

De klachtenfunctionaris is te bereiken op:

Roel@tim-group.eu