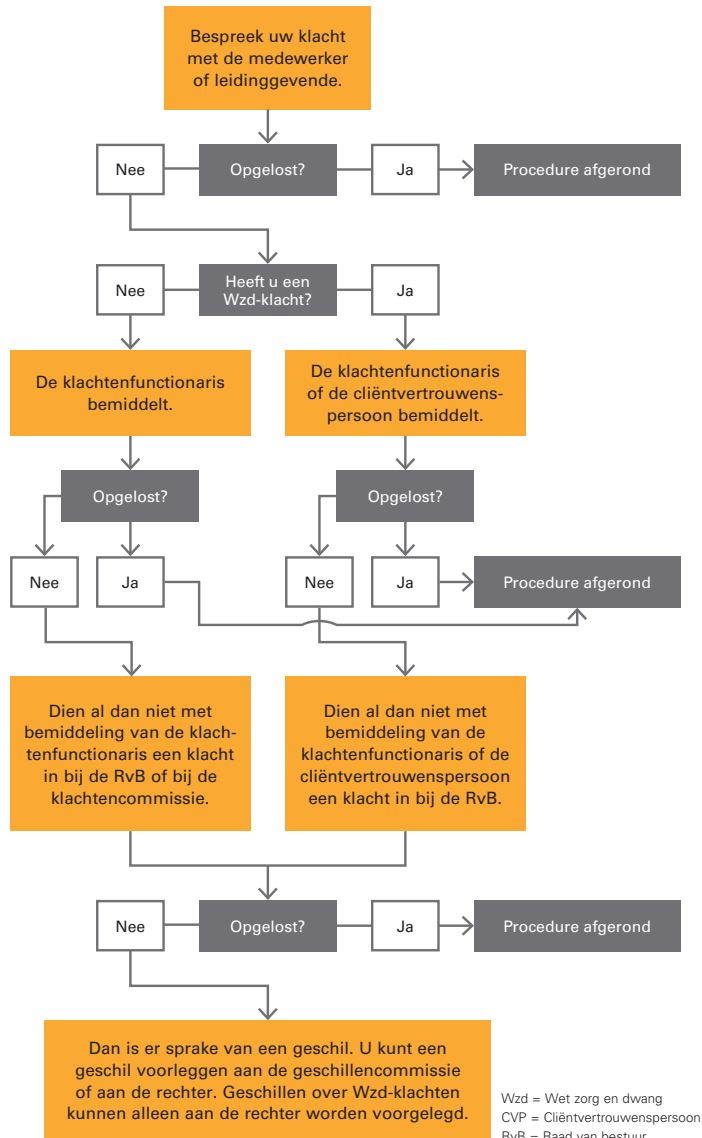
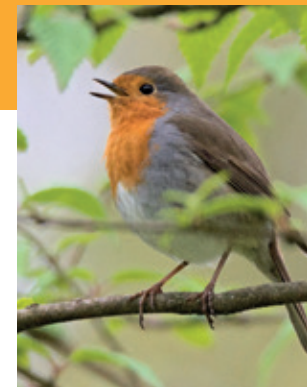


Stroomschema klachtenbehandeling



NIET TEVREDEN? LAAT HET WETEN!

KLACHTENREGELING VAN PRO SENECTUTE



Pro Senectute biedt op persoonlijke wijze huisvesting en zorg aan haar bewoners. Kwaliteit, goede omgangsvormen en privacy zijn daarbij vanzelfsprekende elementen. Uw welzijn staat centraal in onze dienstverlening. Desondanks kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over bepaalde zaken. Wij vinden het belangrijk dat u uw onvrede kenbaar maakt. Uw klacht biedt ons niet alleen de kans om voor u een passende oplossing te vinden, maar ook om onze dienstverlening te verbeteren.

Klachtenbehandeling

Stap 1. Heeft u een klacht? Dan kunt u uw onvrede bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende. Als dit niet tot een oplossing leidt, volgt stap 2.

Stap 2. Als u er met de betrokken medewerker of de leidinggevende niet uitkomt, kunt u zich wenden tot onze externe klachtenfunctionaris, mevrouw H. Bleichrodt. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en dus niet in dienst van Pro Senectute. Zij behandelt zelf geen klachten, maar bemiddelt vóór en tijdens de klachtenbehandeling door de raad van bestuur en/of de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris wordt ingezet om een effectieve oplossing te bevorderen en bij te dragen aan het herstel van de relatie tussen beide partijen. Leidt de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing? Dan volgt stap 3.

Stap 3. U dient een klacht in bij de raad van bestuur van Pro Senectute. Indien gewenst kan de externe klachtenfunctionaris u hierbij helpen. Na het indienen van de klacht bij de raad van bestuur volgt stap 4a. Wilt u geen klacht indienen bij de raad van bestuur omdat u hier geen vertrouwen in heeft of om andere redenen? Dan kunt u uw klacht ook indienen bij de (onafhankelijke) klachtencommissie. Dit wordt als een zwaar middel beschouwd. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie kan schriftelijk of per e-mail. Na het indienen van de klacht bij de klachtencommissie volgt stap 4b.

Stap 4a. De raad van bestuur beoordeelt uw klacht zo snel mogelijk. Daarna ontvangt u het oordeel. U hoort dan ook of er maatregelen genomen worden, welke maatregelen dit zijn en wanneer de kwestie opgelost moet zijn.

Stap 4b. De klachtencommissie beoordeelt uw klacht en brengt een advies uit aan de raad van bestuur. Op basis van het advies van de klachtencommissie beoordeelt de raad van bestuur uw klacht zo snel mogelijk. Daarna ontvangt u het oordeel. U hoort dan ook of er maatregelen genomen worden, welke maatregelen dit zijn en wanneer de kwestie opgelost moet zijn.

Stap 5. Is uw klacht na stap 4 niet naar tevredenheid opgelost en legt u zich hier niet bij neer? Dan is er sprake van een geschil. U kunt uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie of aan de rechter. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar onze website www.pro-senectute.nl, waar u het volledige klachtenreglement vindt. Geschillen over klachten in relatie tot de Wet zorg en dwang kunt u alleen aan de rechter voorleggen.



Heeft u een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang?

Dan kunt u de klachtenprocedure volgen, met uitzondering van de gang naar de klachtencommissie. De klachtencommissie behandelt geen klachten in het kader van de Wzd. Naast de gebruikelijke klachtenprocedure kunt u ook contact opnemen met een cliëntvertrouwenspersoon. In het kader van de Wzd heeft de overheid speciale cliëntvertrouwenspersonen aangewezen. Deze cliëntvertrouwenspersonen zijn

onafhankelijk en hebben tot taak de cliënt of diens vertegenwoordiger te adviseren en/of bij te staan in situaties die samenhangen met:

- het verlenen van onvrijwillige zorg aan de cliënt
- opname en verblijf in een accommodatie
- het doorlopen van een klachtenprocedure (op verzoek van de cliënt of diens vertegenwoordiger)

Contactpersonen

Externe klachtenfunctionaris

Mevrouw H. Bleichrodt
tel.: 06 459 880 92
E-mail: h.bleichrodt@gmail.com

Raad van bestuur Pro Senectute

Antwoordnummer 47131
1070 WB Amsterdam
E-mail: secretariaatrvb@pro-senectute.nl

Klachtencommissie Pro Senectute

Antwoordnummer 47131
1070 WB Amsterdam
E-mail: klachtencommissie@pro-senectute.nl

Cliëntvertrouwenspersonen (in het kader van de Wet zorg en dwang)

Op www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl vindt u meer informatie over cliëntvertrouwenspersonen. U kunt contact opnemen met bureau Zorgstem via tel. 088 678 1000.

