

Klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris

Bij een professionele organisatie hoort een professionele klachtenafhandeling. Om die reden heeft Vughterstede ervoor gekozen om een klachtenfunctionaris te benoemen.

Per 1 juli 2021 is Lianne Schepens onze nieuwe klachtenfunctionaris. Zij werkt ook voor andere zorgorganisaties als klachtenfunctionaris.

Voor wie?

De klachtenfunctionaris is bedoeld voor cliënten, en diens naasten, aan wie Vughterstede zorg en diensten verleent.

Wanneer inschakelen?

In eerste instantie adviseert Vughterstede de cliënt om zijn klacht te bespreken met de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, of eventueel met diens leidinggevende.

Als dat niet het gewenste resultaat heeft, dan kan hij de klacht bespreken met de klachtenfunctionaris.

Ook kan het zijn dat de cliënt het moeilijk vindt om zijn klacht rechtstreeks te bespreken met de betrokkene; bang is voor een negatieve reactie. De klachtenfunctionaris kan dan bemiddelen.

Bekendheid

Om de klachtenfunctionaris in te kunnen schakelen, dient de cliënt op de hoogte te zijn van deze mogelijkheid. Dat kan op diverse manieren.

Via folders en de website. Onlangs is een nieuwe klachtenregeling ingegaan en zijn folders gemaakt. Alle cliënten en diens contactpersonen worden daarover geïnformeerd.

Tevens vragen we medewerkers om cliënten, bewoners en hun familie te informeren over de mogelijkheid om de klachtenfunctionaris in te schakelen voordat er een klacht gemeld wordt. Dat kan bijvoorbeeld tijdens een evaluatiemoment of een informeel gesprek met bewoners of familie.

Taak

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Zij biedt een luisterend oor. Zij adviseert, informeert en treedt eventueel op als bemiddelaar. Zij zet zich in om een zo goed mogelijke oplossing te bereiken voor beide partijen.

Doel

Waar mensen wonen en werken, worden ook wel eens fouten gemaakt. Wanneer een cliënt niet tevreden is, is het belangrijk om (die klacht) te weten, zodat we daar iets mee kunnen doen. Luisteren naar elkaar, naar elkaars verwachtingen, levert misschien al een oplossing. We kunnen proberen de situatie te verbeteren. En altijd kunnen we leren van een klacht, zodat we problemen in de toekomst kunnen voorkomen. We kunnen knelpunten aanpakken en zo onze zorg - en dienstverlening verbeteren.

Niet het gewenste resultaat

Wanneer een cliënt geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling onvoldoende resultaat heeft opgeleverd, kan hij zijn klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Zorg of bij een geschil bij De Geschillencommissie Zorg. De klachtenfunctionaris kan hierover de cliënt informeren. Op de website van Vughterstede vind je meer informatie en de folders met de klachtenregelingen. www.vughterstede.nl/over-ons/kwaliteit-klacht-mening-klachtenregeling/.



LIANNE SCHEPENS
Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht die u graag met mij wil bespreken?
Ik...
•zet mij in om een zo goed mogelijke oplossing te bereiken. Voor beide partijen.
•bied een luisterend oor.
•adviseer, informeer en treed eventueel op als bemiddelaar.
•ben onafhankelijk en kies geen partij.
•ben er voor cliënten aan wie Vughterstede zorg- en diensten verleent, alsook voor uw naasten.

Heeft u vragen?
Neemt u dan gerust contact met mij op.
Telefonisch: 06-25 54 35 82 of via de mail: klachtenfunctionaris@vughterstede.nl.