

Klachtenprocedure Proxima

Stichting Proxima doet haar best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen wij dat graag van u horen. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen.

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. Wij horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren.

Heeft u een klacht?

Laat het ons weten! Heeft u daar zelf moeite mee, vraag dan in uw omgeving iemand het voor u te doen. Uw kritiek wordt vertrouwelijk behandeld.

Het is echter vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen.

Lukt het niet tot een bevredigende oplossing te komen, kunt u de klacht indienen bij de directie of het bestuur van onze organisatie.

Wanneer ook in die procedure geen oplossing wordt gevonden, kunt u uw klacht richten tot de beleidsfunctionaris klachten van het Landelijk Steunpunt VPTZ of bij de klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor zijn speciale klachtenformulieren verkrijgbaar bij ons kantoor.

U kunt ook een brief sturen. Zet uw naam en adresgegevens in de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam te vermelden van de persoon waar het om gaat.

Hoe gaat het verder?

Zie hieronder de procedures in vogelvlucht.

Klachten gasten (Hospice) en cliënten (Thuis).

Deze procedure betreft elk door of namens een gast/cliënt kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie of van een voor haar werkzame personen.

De procedure in vogelvlucht gasten/cliënten

1. De klacht komt binnen, mondeling óf schriftelijk.
2. Betreft het Thuisondersteuning, Hospice of anders.
3. Als de vrijwilliger, coördinator, directeur en/of bestuurslid en de klager er mondeling niet uitkomen, wordt de klager verzocht zijn klacht schriftelijk in te dienen bij het bestuur van de organisatie.

Klachtencommissie

Een bestuurslid van Proxima is ook klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris mag geen persoonlijk belang hebben bij de afhandeling van de klacht en niet betrokken zijn bij de klacht.

4. De klachtenfunctionaris stuurt een ontvangstbevestiging van de ontvangen schriftelijke klacht.
5. Het bestuur onderzoekt de klacht en lost deze zo mogelijk op; een en ander in samenspraak/overleg met de coördinator/directeur.
6. Als de klager nog niet tevreden is met de afhandeling, bericht hij de beleidsfunctionaris klachten van het Landelijk Steunpunt VPTZ.

De landelijke klachtencommissie VPTZ

Dit is een onafhankelijke commissie waarvan de leden zijn benoemd door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid.

7. De landelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht.
8. De klachtencommissie doet uitspraak.
9. De klachtencommissie bericht de klager en de verweerder hierover.
10. Het bestuur bericht de klager na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, of hij bepaalde maatregelen zal nemen en zo ja welke.
11. Het landelijk steunpunt volgt of de verweerder de maatregelen daadwerkelijk uitvoert.
12. Als de klager over de gang van zaken niet tevreden is, kan hij/zij de kantonrechter inschakelen.
De kantonrechter beoordeelt volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de klachtencommissie.

Geheimhoudingsplicht

Een ieder die betrokken is bij deze klachtenregeling en op enigerlei wijze kennis verkrijgt van inhoudelijk vertrouwelijke gegevens, is ten alle tijden verplicht tot geheimhouding daarvan.