
KLACHTENREGELING

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Pro Fакtoor Zorg. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Pro Fакtoor Zorg of een medewerker van Pro Fакtoor Zorg. Er zijn meerdere mogelijkheden beschikbaar om je klacht kenbaar te maken en je bent vrij om te kiezen.

Wat doet een vertrouwenspersoon?

Soms is het lastig om onvrede over de hulpverlening te bespreken. Een vertrouwenspersoon kan hierbij helpen.

De vertrouwenspersoon:

- Staat volledig naast jou en neemt het probleem niet over, jij hebt de regie;
- Luistert naar je verhaal;
- Denkt met je mee;
- Helpt bij het helder krijgen van jouw probleem;
- Informeert welke mogelijkheden er zijn om tot een oplossing te komen;
- Zoekt samen naar een oplossing die bij jou past!
- Begeleidt en ondersteunt je bij (klacht)gesprekken;
- Informeert je over je rechten en de mogelijkheden om een (officiële) klacht in te dienen;
- Is extern en onafhankelijk van Pro Fакtoor Zorg;
- Draagt zorg dat jij anoniem blijft;
- Brengt jaarlijks verslag uit aan Pro Fакtoor Zorg (over aantal behandelde vragen/ zaken, dus NIET inhoudelijk).

Wie kan een klacht hebben?

- Cliënten van Pro Fакtoor Zorg
- Ouders of familie van cliënten van Pro Fакtoor Zorg
- Anderen (bijvoorbeeld curator, ambulante woonbegeleider e.d)

Fase 1: Bespreek de klacht met je persoonlijk begeleider, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

- Bespreek de klacht met je persoonlijk begeleider.
- Maak met je persoonlijk begeleider een afspraak om over de klacht te praten.
- Neem eventueel je ouders of vertegenwoordiger(s) mee.
- Bespreek de klacht met de vertrouwenspersoon van Pro Fакtoor Zorg. Deze helpt je bij het oplossen van de klacht en kan je ook verder helpen als het informeel oplossen niet lukt. De vertrouwenspersoon dhr. K. Slager is te bereiken op telefoonnummer: 0522-461427.

Als je er met je persoonlijk begeleider, al of niet via de vertrouwenspersoon niet uitkomt, kun je naar fase 2 (Klachtencommissie Er is iets misgegaan) gaan.

Fase 2: Dien een klacht in bij Klachtenregeling Er is iets misgegaan

Voor meer informatie over het reglement van de Klachtencommissie ga je naar:

www.erisietsmisgegaan.nl

- Je geeft aan wat je dwars zit en wat je wil bereiken. Daarbij maak je gebruik van de website www.erisietsmisgegaan.nl. Indien nodig wordt de vragenlijst schriftelijk aan je toegestuurd, met daarbij een telefoonnummer voor ondersteuning.

Toelichting

- De vragen zijn zo opgesteld dat bij de beantwoording steeds duidelijker wordt wat er precies aan de hand is en hoe het probleem volgens jou het beste kan worden opgelost.
- In de daarvoor bestemde tekstblokken kun je eventueel zelf in je eigen woorden je verhaal toelichten.
- Afhankelijk van de antwoorden die je geeft, kun je informatie en tips krijgen passend bij jouw probleem en bij wat je wil bereiken.

Na beantwoording van de vragen is aan jou de keuze om:

- a) zelf verder te gaan met de informatie en tips die je hebt gekregen;
- b) een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.

Dit laatste is niet mogelijk als

- a) jij het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing hebt voorgelegd;
- b) de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgaanbieder, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

Fase 3 Mediation

Als ook Fase 2 niet heeft geleid tot een voor jou en de zorgaanbieder aanvaardbare oplossing, kan door elk van beiden een beroep worden gedaan op begeleiding door een van onze mediators van klachtenregeling 'Er is iets mis gegaan'.

Toelichting

- Je kan er ook voor kiezen deze stap over te slaan en direct het geschil indienen bij de geschillencommissie. Zie fase 4 hierna. Maar de ervaring leert dat de praktische aanpak van mediation je vaak snel leidt tot een oplossing die voor jou en de zorgaanbieder prettig is, en goed aansluit bij je behoeften.

Deze mediators zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgaanbieder, noch aan de cliënt. Zij kijken neutraal naar het probleem en begeleiden vanuit deze positie cliënt en zorgaanbieder bij het alsnog bereiken van een passende oplossing.

Fase 4 Geschillencommissie

Als ook fase 3 niet heeft geleid tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, voegt de mediator de gemaakte afspraken in een verslag aan het dossier toe en stelt hij of zij de jou en de zorgaanbieder daarvan in kennis. Je kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

Wil je meer informatie?

Op www.erisietsmisgegaan.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kan oplossen en hoe de landelijke klachtencommissie en de geschillencommissie werkt.