



Het streven van Stichting Pim is om klachten te allen tijde te voorkomen. Hierbij wordt de visie en missie van de stichting in acht genomen.

Klachten van of namens een cliënt

Een klacht is een uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorg en/of dienstverlening of over de bejegening door Stichting Pim of door personen die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verrichten voor Stichting Pim.

Klachten van een medewerker, stagiair of vrijwilliger

Klachten van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers kunnen betrekking hebben op zaken als protocollen die niet gevolgd zijn, bejegening, pesten, seksuele intimidatie en dergelijke. Klachten inzake de CAO vallen niet onder deze klachtenregeling: deze worden afgehandeld conform de CAO Gehandicaptenzorg. Bij het indienen van een klacht zijn alle betrokkenen verplicht tot geheimhouding.

Vertrouwenspersoon

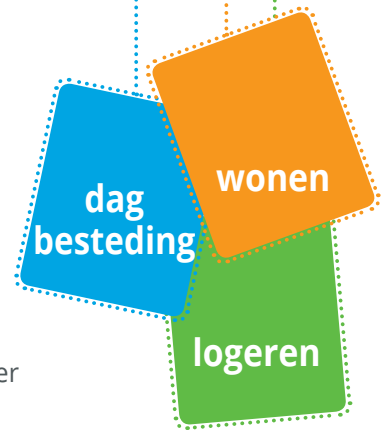
U kunt met uw klacht terecht bij onze vertrouwenspersoon. Contactgegevens op te vragen via ton@stichting-pim.nl. Deze vertrouwenspersoon zorgt voor de opvang, bemiddeling, en eventuele ondersteuning en advisering bij klachten.

Bestuur

U kunt ook een klacht indienen bij het bestuur van Stichting Pim. Het Bestuur bestaat uit vijf leden.

Klachten moeten schriftelijk ingediend worden bij de voorzitter van het Bestuur (harmjan.krips@zonnet.nl). De klacht zal dan worden besproken in een zitting van het Bestuur. Hierna zullen binnen een termijn van zes weken de volgende stappen worden doorlopen:

1. Vaststellen van klacht
2. Bespreken klacht met betreffende partijen
3. Oplossingsgericht actieplan uitvoeren
4. Evaluatie



De klachtenprocedure is opgesteld in onderstaand schema

Waar kunt u terecht als u als cliënt(vertegenwoordiger), medewerker, stagiair of vrijwilliger een klacht heeft?

Stappen	Acties
STAP 1	Heeft u een klacht, praat erover met de persoon tegen wie de klacht zich richt
STAP 2	Als de eerste stap niet tot een oplossing leidt: praat met uw leidinggevende, de leidinggevende van de persoon tegen wie de klacht zich richt, of bewandel de gebruikelijke wegen binnen de stichting.
STAP 3	Heeft u een klacht, dan kunt u naar de vertrouwenspersoon gaan. De vertrouwenspersoon kan: <ul style="list-style-type: none"> • Bemiddelen als u dat wenst • U terugverwijzen naar de persoon tegen wie de klacht zich richt. • Zelf oplossingen zoeken; u hulp en advies bieden • U adviseren rondom het indienen van een klacht bij het Bestuur
STAP 4	Heeft u een klacht, dan kunt u een klacht indienen bij het Bestuur. Stichting Pim adviseert u dit te doen na overleg met de vertrouwenspersoon.
STAP 5	Als de klacht niet na tevredenheid is afgehandeld door het oudercomité, dan bestaat de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een externe, onafhankelijke klachtencommissie.