

Klachtenregeling, geschillen en vertrouwenspersoon

Inleiding

Het streven van Stichting Pim is om klachten te allen tijde te voorkomen en we vinden het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt. Als u ontevreden bent of het ergens niet mee eens bent, laat het ons dan zeker weten. Zo kunnen we kijken of we er samen uit komen. Hierbij wordt de visie en missie van de stichting in acht genomen.

Direct contact met betrokken medewerker of leidinggevende

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.

Als u op welke manier dan ook niet tevreden bent, raden we u aan de klacht te bespreken met de persoon die erover gaat, dit is de meest directe weg. Er kan dan direct worden gekeken naar mogelijke verbeteringen.

U kunt uw uiting van onvrede ook bespreken met de (persoonlijk) begeleider, teamleider of de bestuurder. Samen met u zoeken wij naar een oplossing.

Als u zich alsnog niet gehoord voelt of we komen er onderling niet uit, dan beschikt Stichting Pim over een klachtenregeling die voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Afhankelijk van de aard van de klacht kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Bij wie u in verschillende situaties terecht kunt staat in dit verdere document beschreven

De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon kan advies en steun geven bij ongewenst gedrag en voorlichting over de aanpak hiervan.

Ongewenst gedrag kan zijn:

- Agressie en geweld
- Seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten
- Pesten
- Discriminatie

De taken van de vertrouwenspersoon bestaan onder andere uit:

- Het verzorgen van eerste opvang van medewerkers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.

- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures
- Het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leiding van een onderneming.
- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

De vertrouwenspersoon is bij het uitvoeren van de werkzaamheden geheel onafhankelijk. Zij zal, met inachtneming van vertrouwelijkheid en privacybescherming, de betrokkene te woord staan en onvoorwaardelijk steunen in de zoektocht naar een oplossing.

Contactgegevens vertrouwenspersoon:

De vertrouwenspersoon is mevrouw Janet van Zoest. Zij is telefonisch bereikbaar op 0683234983 en (bij voorkeur) per email via janetvanzoest@gmail.com.

Klachtencommissie Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wzd voorziet in een specifieke klachtenregeling voor klachten in verband met onvrijwillige zorgverlening. Deze klachten worden beoordeeld door een onafhankelijke externe klachtencommissie. Stichting Pim maakt hiervoor gebruik van de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wet zorg en dwang wordt verleend.

We kunnen ons voorstellen dat het prettig is om iemand te hebben die daarbij behulpzaam kan zijn. Om samen te kijken wat iemand kan ondernemen, hoe iemand dat wil aanpakken en misschien ook wel om helder te krijgen waar het precies om gaat. Hierover kan de cliëntvertrouwenspersoon Wzd benaderd worden. De vertrouwenspersoon Wzd luistert, kan meedenken, adviseren en desgewenst bemiddelen.

Contactgegevens vertrouwenspersoon Wzd:

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd van stichting Pim is Marije van den Bos.
Telefoonnummer: 06-21929017. E-mail: m.vandenbos@hetlsr.nl

Hier vindt u informatie over de [klachtenregeling van de KCOZ](#)

De klachtenfunctionaris en klachtenregeling

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten en diens verwanten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. Deze klachtenregeling moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Stichting Pim heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek. Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U kunt dan ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wilt u een klacht indienen over Stichting Pim? Neem dan de volgende stappen:

1. Bespreek alstublieft uw onvrede of klacht eerst met ons. Wij lossen het graag samen met u op.
2. Komen wij er samen niet uit? Dan kunt zowel u, maar ook wij als zorgaanbieder, contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
3. Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie KPZ. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

www.geschillencommissiekpz.nl

E-mail: secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

Verder advies en informatie over het indienen van een klacht vindt u

op www.klachtenportaalzorg.nl. U kunt hier meer lezen over de [Wkkgz](#).

Hier vindt u informatie over het [klachtenreglement](#) van het Klachtenportaal Zorg. Hier vindt u meer informatie over het [geschillenreglement geschillencommissie KPZ](#).