

Klachtenprotocol

Doel

Het professioneel omgaan met klachten van bewoners en/of hun belangenbehartigers vraagt om een duidelijke procedure. Miro Thuis biedt daarvoor de klachtenprocedure en daarmee samenhangend het klachtenreglement.

Iedere bewoner wordt geïnformeerd over deze procedure en daarmee samenhangend het klachtenreglement. De bewoner krijgt een kopie van het reglement. In het reglement staat welke stappen bewoners kunnen volgen wanneer er sprake is van een klacht.

Miro Thuis wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Iedere klacht wordt gezien als een signaal. Het doel is om te leren van klachten en de dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede door de cliënt/bewoner, gericht aan de medewerker en/of organisatie, met betrekking tot de dienstverlening dan wel gedraging of bejegening van een medewerker.

1. Klachtenprocedure intern

1.1 Uiting van ongenoegen/signalen /klachten

Uitingen van ongenoegen/signalen worden door Miro Thuis te allen tijde serieus genomen. Het uitgangspunt is dat het ongenoegen op intern niveau besproken wordt middels bemiddeling. De persoonlijk begeleider is verantwoordelijk voor deze bemiddeling. De klacht wordt uitgevraagd met als doel het vinden van een passende oplossing.

1.2 Officiële klacht

Is het rechtstreeks bespreken van een klacht niet mogelijk en/of wenselijk dan kan de bewoner en/of diens belangbehartiger de klacht via een indirecte route indienen. Er is op dat moment sprake van een officiële klacht. Dit kan per post (Miro Thuis, Krispijnseweg 7, 3314KA) en/of per mail (info@mirothuis.nl). De klacht komt dan bij het management terecht.

1.3 Vertrouwenspersoon

De klager, alsmede de betrokkene(n) kunnen zich in alle stappen van de klachtenprocedure laten bijstaan dan wel laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de betreffende zaak en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak. De vertrouwenspersoon van Miro Thuis is Gerard Opsteegh. Deze wordt bekend gemaakt door een formulier op het contactbord in het kantoor (deur medicijnkamer).

1.4 Klachtafhandeling door het management

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan wordt de bemiddeling overgenomen door een derde persoon. Er wordt dan opgeschaald naar managementniveau.

Het management van Miro Thuis stuurt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht, aan de klager. Miro Thuis heeft maximaal 6 weken de tijd om over een klacht te beslissen. Boven op deze termijn is een eenmalige verlenging mogelijk van maximaal 4 weken.

Normaliter wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek met het management om de klacht te bespreken.

Schriftelijke klachten worden gedocumenteerd en de afhandeling ervan wordt bijgehouden in een stroomschema.

2. Klachtenprocedure extern

2.1 Geschillencommissie

Als de klager van mening is dat hen klacht niet naar tevredenheid is opgelost en men zich hier niet bij neer wil leggen, heeft men de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Zorg. Meer informatie vindt men op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>

2.2 Klacht indienen bij de gemeente.

Miro Thuis levert zorg in op dracht van de gemeente. Het ligt voor de hand dat de bewoners en/of hun belangenbehartigers zo veel mogelijk eerst hun klacht bij ons zelf indienen. Is de klachtenafhandeling niet naar wens, dan kan men ook met de klacht bij de gemeente terecht.