

# Een klacht, wat dan?

De Passerel streeft naar tevreden cliënten en ouders/verwanten. Wij vinden het belangrijk dat problemen en klachten bespreekbaar zijn en naar tevredenheid worden opgelost. Wat als dit niet lukt?

## Bespreekbaar maken

### Niet tevreden

Wanneer een cliënt of vertegenwoordiger niet tevreden is, wordt dit besproken met de betrokken medewerker(s). Zij proberen samen een oplossing te vinden, eventueel met behulp van de manager zorg.

### Klacht indienen

Lukt het niet om tot een oplossing te komen, dan kan degene die een klacht heeft (klager) een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (KF) van De Passerel.

### Wie kan een klacht indienen?

Een cliënt of vertegenwoordiger van de cliënt.

### Waar gaat een klacht over?

Dit kan over van alles gaan, het is in ieder geval altijd gerelateerd aan de dienstverlening van De Passerel.

## Behandeling klacht

### Indienen klacht

Klachten kunnen bij de KF worden ingediend:

- telefonisch via de receptie: 055- 3683838;
- via e-mail: klachtenfunctionaris@de-passerel.nl;
- schriftelijk  
Jean Monnetpark 4  
7336 BC Apeldoorn

### Contact met klager

De KF neemt na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 1 werkweek telefonisch of via e-mail contact op met de klager om een afspraak te maken.

### Bevestiging

De KF stuurt een bevestiging per e-mail van de ontvangst van de klacht.

### Vervolgstappen

De KF geeft de klager voorlichting over de klachtmogelijkheden. Dit betreft doorgaans een gesprek van de klager met:

- medewerkers die kunnen helpen bij het oplossen van de klacht.
- de medewerker waar de klacht over gaat (de beklagde).

Daarnaast kan:

- de manager zorg bij het gesprek aanwezig zijn als gespreksleider.
- de KF kan bij het gesprek aanwezig zijn als procesondersteuner van de klager en/of als gespreksleider.

### Doel gesprek

Het doel is om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.

## Afhandeling klacht

### Oplossing van de klacht

De klager is tevreden over de oplossing. De KF bevestigt de afhandeling van de klacht naar de klager per e-mail. De KF archiveert de klacht. De klacht is afgehandeld.

Wanneer de klacht wordt opgelost zonder dat de KF actief betrokken is, wordt de KF op de hoogte gehouden over de voortgang en afronding door de betrokken medewerker of leidinggevende. De KF ontvangt dit in een verslag.

De KF kan bij de klager en beklagde informeren of het contact naar wens is verlopen. De KF bevestigt de afhandeling van de klacht naar de klager per e-mail. De KF archiveert de klacht. De klacht is afgehandeld.

### Geen oplossing van de klacht

Wanneer de klager ontevreden blijft, kan hij/zij besluiten de klacht voor te leggen aan de externe klachtencommissie waar De Passerel bij aangesloten is.

## Rol klachtenfunctionaris

### De klachtenfunctionaris:

- heeft een onafhankelijke en neutrale rol;
- zorgt voor de eerste opvang van de klager;
- geeft de klager voorlichting over de klachtmogelijkheden;
- biedt de klager begeleiding bij de afronding van de klacht;
- kan optreden als gespreksleider tussen klager en beklagde;
- bewaakt de voortgang en houdt de klager op de hoogte;

- zorgt zo snel mogelijk voor afronding van de klacht, uiterlijk binnen 3 maanden uitgezonderd bijzondere situaties;
- zorgt voor registratie en archivering van de klacht.

## Kwaliteitsverbetering

### De klachtenfunctionaris:

- brengt de bestuurder op de hoogte wanneer ernstige situaties worden gesignaleerd;
- registreert en analyseert de klachten;
- rapporteert 1x per jaar aan de bestuurder over het aantal en de aard van de klachten en doet eventueel aanbevelingen voor verbetering van de kwaliteit van zorg.