

Klachtenregeling Stichting Samendracht

Stappenplan bij een klacht Stichting Samendracht

Het uitgangspunt van alle partijen is een open en transparante manier van werken en communicatie naar elkaar, óók en juist bij problemen of meningsverschillen.

Een conflict is niets meer dan verschillende standpunten die elkaar ontmoeten en waardoor de relatie zich kan verdiepen. Juist in dit spanningsveld liggen ontwikkelingskansen en dat is ons belangrijkste uitgangspunt.

Evenwel bestaat de kans dat een meningsverschil niet gemakkelijk kan worden opgelost. Wanneer je een klacht hebt over de kwaliteit van wonen en/of de geleverde zorg bij Samendracht, hebben wij daarvoor onderstaande stappen afgesproken:

Stap 1

Probeer het probleem dat tot jouw klacht leidt zo mogelijk eerst zelf op te lossen. Misschien zijn er anderen betrokken bij jouw probleem, of veroorzaken zij jouw probleem. Probeer het gesprek aan te gaan en samen tot een oplossing te komen.

Stap 2

Als je er samen met betrokkenen niet uit komt, ga dan met je klacht naar je persoonlijk begeleider. Leg uit, dat je een klacht hebt en waar deze klacht over gaat. Je persoonlijk begeleider helpt jou je probleem op te lossen. Zo nodig en zo mogelijk helpt je persoonlijk begeleider je in gesprek te gaan met de veroorzaker(s) van jouw probleem

Stap 3

Als je er met de hulp van je persoonlijk begeleider niet uitkomt en je klacht blijft bestaan, overleg dan met je persoonlijk begeleider om de coördinator van het begeleidingsteam erbij te halen. Hij / zij kijkt samen met jou (en je begeleider) of er nog andere oplossingen zijn om jouw probleem op te lossen.

Betreft het probleem juist je persoonlijk begeleider, neem dan direct contact op met de coördinator.

Stap 4

Je hebt stap 1, 2 en 3 doorlopen en je probleem is in jouw beleving nog niet opgelost. Je klacht blijft bestaan. Dan kun je contact opnemen met het bestuur van Samendracht. Het beste kun je contact opnemen met de voorzitter.

Stap 5

Je hebt stap 1, 2, 3 en 4 doorlopen en je probleem is in jouw beleving nog niet opgelost. Je klacht blijft bestaan, zijn er twee mogelijkheden:

a. De klacht betreft de zorgverlening die door de begeleiding van WoondroomZorg aan bewoners van Samendracht wordt gegeven.

De klacht kan dan ingediend worden bij de klachtencommissie van WoondroomZorg of

Klachtenfunctionaris Stichting Samendracht. Naam en adres van de betreffende klachtencommissie WoondroomZorg is opvraagbaar bij het bestuur van Samendracht.

b. In alle andere gevallen:

Er kan contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van Stichting Samendracht. De klachtenfunctionaris kent Stichting Samendracht en is een onafhankelijke persoon.

De klachtenfunctionaris van Samendracht:

- Kijkt met jou naar je klacht;
- Adviseert en helpt je met het oplossen van je probleem, dat tot de klacht leidt;
- Doet zo nodig onderzoek door bij het onderwerp van de klacht betrokken personen te horen: de klager, de beklagde(n) en andere betrokkenen;
- Brengt zo nodig een zwaarwegend advies uit aan het bestuur van Stichting Samendracht .
- Bemiddelt zo mogelijk en nodig tussen klager en beklagde(n)
- Zorgt voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van jouw klacht;
- Heeft geheimhoudingsplicht;

N.B: Op dit moment wordt samen met andere ouderinitiatieven hard gewerkt aan het aanstellen van een onafhankelijk klachtenfunctionaris en de oprichting van een geschillencommissie, specifiek voor ouderinitiatieven.

De verwachting is dat dit eind 2019 gerealiseerd zal zijn en de gegevens zullen dan uiteraard ook direct op onze website vermeld worden.

Mocht je echter voor eind 2019 een klacht willen indienen bij een klachtenfunctionaris, dan kan het bestuur van Stichting Samendracht voorzien in een onafhankelijke klachtenfunctionaris welke aan genoemde wettelijke eisen voldoet. Neem in dat geval contact op met het bestuur.

Stap 6

Wanneer na bemiddeling door de klachtenfunctionaris jouw klacht nog blijft bestaan, kun jij (of je ouder/vertegenwoordiger) je wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie.

Als je besluit deze vervolgstap te zetten, kun je de klachtenfunctionaris op de hoogte brengen. Hij / zij kan je helpen met het leggen van contact met deze instanties en het op papier zetten van je klacht.

Stappenplan bij een Stichting Samendracht is vastgesteld door het bestuur van stichting Samendracht op 4 juni 2019.