

Interne klachtenprocedure Stichting Singelier te Luddeweer

Stichting Singelier heeft, in het kader van de wet Wkkgz en de wet Wzd een klachtenprocedure opgesteld ten behoeve van haar cliënten. Dit document ligt ter inzage op de vestiging van Stichting Singelier. Hierin wordt omschreven, hoe cliënten of hun wettig vertegenwoordigers een klacht in kunnen dienen, indien hij of zij ontevreden is over het handelen van de stichting in de ruimste zin van het woord.

Stichting Singelier ziet ingediende klachten als een belangrijk middel om de kwaliteit van het handelen te verbeteren en gaat daarom serieus in op alle klachten, die haar bereiken. Het doel is, om een klacht zo mogelijk binnen de stichting op te lossen, in samenspraak met de cliënt of de wettig vertegenwoordiger daarvan.

Met een eventuele klachten wordt op een systematische en gestructureerde wijze omgegaan, zoals in dit document nader wordt omschreven. Dit kan leiden tot preventieve en corrigerende maatregelen, zodat een zelfde situatie zich in de toekomst niet meer voor zal doen.

In eerste instantie kan de klacht gericht worden tot de persoon binnen Stichting Singelier waartegen de klacht is gericht. De klacht zal gezamenlijk worden gedocumenteerd en er zal, zo mogelijk direct een oplossing worden gezocht. Ook is het mogelijk, om de klacht schriftelijk neer te leggen. In de eerst volgende vergadering van de stichting zal samen met de directie deze klacht worden behandeld, maar in ieder geval binnen 4 weken. Ook wanneer het niet een directe klacht betreft, maar slechts een verbeterpunt, vernemen wij dit graag, een gaan wij op de zelfde wijze daar mee om als bij een klacht.

Stichting Singelier documenteert binnengekomen klacht samen met de ondernomen actie, om tot een oplossing te komen in een klachten registratie dossier.

Binnen deze klachtenprocedure hebben wij een stappenplan ontwikkeld:

1. In eerste instantie wordt de klacht door cliënt of wettelijk vertegenwoordiger vermeld bij de functionaris van stichting Singelier waarop de klacht betrekking heeft, bij voorkeur schriftelijk onderbouwd.
2. Indien de klager de klacht niet wenst te bespreken met deze persoon, kan hij of zij de klacht neerleggen bij het bestuur; de heer Boeve is hier voor de aangewezen persoon; hij is telefonisch bereikbaar op 06 20122424 of per e-mail: secretaris@stichtingsingelier.nl
3. Er zal direct getracht worden een oplossing te vinden voor de klacht of het probleem.
4. Indien een klacht niet direct kan worden opgelost, zal binnen 4 weken, in een vervolgesprek een oplossing worden aangeboden.
5. Elke ingediende klacht wordt besproken op de eerst volgende vergadering van het bestuur met de directie en de beheerders.
6. De ingebrachte klacht en actie worden besproken, geëvalueerd en vastgelegd in eerder vernoemd dossier.
7. Stichting Singelier neemt bovenstaande mee in het beleid, zodat herhaling kan worden voorkomen.

Indien client, dan wel zijn/haar wettig vertegenwoordiger ondanks bovenstaande stappen alsnog niet tevreden is over de handelwijze van Stichting Singelier, bestaat er een mogelijkheid de klacht formeel in te dienen. Hiervoor is Stichting Singelier aangesloten bij de erkende geschilleninstantie KPZ (klachtenportaal zorg).

Wij vertrouwen erop dat wij u hiermee voldoende hebben geïnformeerd, en gaan er van uit, dat in goed overleg veel plooien kunnen worden gladgestreken.