

Klachtenprocedure Toon Hermans Huis Maastricht

Inleiding:

Overal waar mensen (samen) werken kunnen zich situaties voordoen die als onprettig of onjuist worden ervaren. Van deze belevingen kunnen wij leren en mede daardoor proberen de kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren.

Voor de klachten procedure in het algemeen:

Het dient aanbeveling dat de klager zijn klacht bespreekt met de persoon over wie de klacht gaat of met degenen die zeggenschap hebben over het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft. Zo'n gesprek kan de nodige opheldering verschaffen waardoor het mogelijk is dat de klacht te plekke en terstond wordt opgelost. Uitgangspunt is dat het hoofdzakelijk om klachten over bejegening en of kwaliteit zal gaan.

Visie:

EEN KLACHT IS EEN GRATIS ADVIES TER VERBETERING VAN DE HULPVERLENING... en derhalve integraal onderdeel van ons kwaliteitsbeleid.

Doelstelling:

1. Kwaliteitsverbetering van de hulpverlening.
2. Signaleren van structurele knelpunten op basis waarvan aanbevelingen gedaan kunnen worden ter verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening.

Aandachtspunten:

1. Een klacht kan ingediend worden door of namens een gast.
2. Anonieme klachten worden niet geaccepteerd.
3. Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per mail ingediend worden.
4. Het uiten van een klacht zal geen nadelige gevolgen hebben voor de aan de gast verleende hulp.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld met inachtneming van privacy, om de veiligheid van de gast te waarborgen. Er zullen geen stappen worden ondernomen zonder dat de klager daar toestemming voor gegeven heeft.

Gedragscode voor de medewerkers:

Op het moment dat een klacht wordt geuit:

- Allereerst hebben we een klankbordfunctie.
- Realiseer: een luisterend oor is het halve werk (een van de belangrijkste aspecten van ons werk).
- Sta de klager vriendelijk, correct en luisterend ter woord.
- Stel je neutraal en objectief op.
- **Ga nooit in de verdediging.**
- **Ga nooit in discussie met de klager**, dit veroorzaakt enkel escalatie van de klacht.
- Ieder klacht wordt serieus genomen en aangehoord.

Stappenplan:

1. Geef de klager de ruimte om zijn verhaal te vertellen.
2. Stel alleen vragen ter verduidelijking, onthoud je van commentaar, oordeel of mening.
3. Toon begrip voor het ervaren van ongenoegen en geef aan het te betreuren dat deze klacht is ontstaan.
4. Noteer N.A.W. gegevens van de gast en omschrijf in het kort de kern van de klacht.
5. Maak duidelijk welke actie je zult ondernemen.
6. Geef de klacht onmiddellijk dan wel zo snel mogelijk, persoonlijk door aan de leidinggevende, bij afwezigheid aan haar plaatsvervanger.
7. Vertel de gast dat hij op korte termijn (binnen 3 dagen) een telefonisch of schriftelijke reactie mag verwachten van de leidinggevende.
8. Binnen een week de gang van zaken terugkoppelen naar de betrokkenen en schriftelijk vastleggen (of datum vastleggen waarop dit gaat gebeuren).

Behandeling van de klacht door de leidinggevende:

(waarin deze functioneert als klachtenfunctionaris).

- Neem contact op met de klager en bespreek de klacht of maak een afspraak om de klacht te bespreken.

Opname van de klacht:

1. Hoor de klacht aan, stel enkel vragen ter verduidelijking. Stel je neutraal en objectief op. Noteer ondertussen.
2. Vat samen. Vertel in je eigen woorden wat volgens jou de klacht was om zodoende te checken of je de inhoud goed begrepen hebt.
3. Verslaglegging, gebaseerd op feiten. Hoed je voor eigen interpretatie.
4. Leg dit verslag voor aan klager ter fiattering.
5. Wat is het doel van de klager: registratie, bemiddeling.
6. Analyseer de klacht. Sommige klachten zijn complex. Probeer door een juiste analyse tot de kern van de klacht te komen.
7. Wederhoor. Ieder klacht heeft twee kanten. De ervaring leert dat de waarheid meestal ergens in het midden ligt.
Probeer wederhoor van de beklagde te krijgen wat de beweegredenen waren voor het gedrag waarvan de klacht het gevolg van is.
8. Intern onderzoek m.b.t. rechten, plichten, taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheid.
9. Indien mogelijk: arrangeer een bemiddelingsgesprek.
10. Terugkoppeling van bevindingen en oplossingen naar klager.

Actiepunten:

1. Koppel terug naar klager.
2. Destilleer structurele knelpunten.
3. Verslaglegging van inhoud, actiepunten, bevindingen en afhandeling van de klacht.
4. Berg de verslaglegging op in de betreffende order d.m.v. formulier klachtenprocedure.

Klachtenformulier:

Datum klacht komt binnen	
Via	<input type="checkbox"/> Telefoon <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Schriftelijk <input type="checkbox"/> Persoonlijk
Interne contactpersoon	
NAW gegevens externe persoon	
Telefoonnummer extern persoon	
Email extern persoon	
Korte beschrijving klachten	
Aktie ondernomen door interne contactpersoon <ul style="list-style-type: none">- Stel vragen ter verduidelijking- Onthoud je van commentaar, oordeel of mening- Luisterend oor, vriendelijk, correct, neutraal, en objectief- Toon begrip voor het ongenoegen- Geef klacht door aan leidinggevende meteen.	
Datum klacht doorgegeven aan leidinggevende.	
Reactie leidinggevende datum binnen 3 dagen na klacht	
Datum reactie	
Reactie externe persoon	
Handtekening klacht afgehandeld directeur	
Datum terugkoppeling directeur naar interne persoon.	