

Regeling Vertrouwenspersonen en klachten

Versie 1.0 Voorlopig vastgesteld : 17-12-2018
Versie 1.0 Definitief vastgesteld : 11-02-2019
Versie 1.1 Wijziging / aanvulling : 19-12-2019 Vertrouwenspersoon cliënten Wzd (onvrijwillige zorg) toegevoegd

Inleiding

Ondanks de professionaliteit, inzet en betrokkenheid van medewerkers en vrijwilligers kan het gebeuren dat u vragen heeft of niet tevreden ergens over bent. Hiertoe kent Alerimus de regeling vertrouwenspersonen en klachten.

Vertrouwenspersoon medewerkers

Een vertrouwenspersoon behandelt vragen en meldingen die betrekking hebben op ongewenst gedrag, ongelijke, onjuiste of onbillijke behandeling of samenwerkingsproblemen door/met medewerkers, vrijwilligers of bestuur van Alerimus.

Voorwaarde voor het melden van kwesties is dat u bereid bent actief mee te werken aan de oplossing van het probleem en dat u een open houding hebt ten aanzien van het eigen functioneren en dat van de ander(en).

Het heeft de voorkeur om een probleem eerst met de direct betrokkenen te bespreken en/of met uw leidinggevende of de naasthogere leidinggevende. Ook heeft u de mogelijkheid om contact op te nemen met de personeelsadviseur, Sophie Beckeringh. Komt u er samen niet uit dan kunt u, of de leidinggevende of de personeelsadviseur, de vertrouwenspersoon om ondersteuning vragen. Als ook dit het probleem niet voldoende oplost, is er de mogelijkheid om u te wenden tot de klachtenfunctionaris. U kunt een probleem schriftelijk en mondeling indienen.

De vertrouwenspersoon voor medewerkers is de heer Jan van der Waal. U kunt de heer van der Waal bereiken via e-mailadres : vertrouwenspersoon@alerimus.nl

Vertrouwenspersoon cliënten

De vertrouwenspersoon voor cliënten is tijdelijk eveneens de heer Jan van der Waal. Vragen en meldingen die betrekking hebben op ongewenst gedrag, ongelijke, onjuiste of onbillijke behandeling of samenwerkingsproblemen door/met medewerkers, vrijwilligers of bestuur van Alerimus kunt u bij hem bespreekbaar maken. De vertrouwenspersoon gaat onvoorwaardelijk naast de cliënt staan. U kunt de heer van der Waal bereiken via e-mailadres : vertrouwenspersoon@alerimus.nl

De door Alerimus benoemde vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van de organisatie maar hebben een externe overeenkomst afgesloten. De vertrouwenspersonen voelen zich wel met de organisatie verbonden. In de meeste gevallen zijn zij in staat om potentiële klachten én gevoelige kwesties op goede wijze te begeleiden tot oplossingen. Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing komen dan kan de kwestie voorgelegd worden aan de externe klachtenfunctionaris Arie Mol.

Vertrouwenspersoon cliënten Wzd (onvrijwillige zorg)

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet Zorg en dwang van kracht. Mensen met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen, hebben vanaf dan wettelijk recht op de ondersteuning van een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). Voor onze regio is het LSR de aangewezen CVP-organisatie. U kunt het LSR bereiken via telefoonnummer 088-2015920 of e-mailadres A.CVPWzd@hetlsr.nl.

De klachtenfunctionaris

Wanneer u ergens niet tevreden over bent, nodigen wij u uit dit aan de orde te stellen. Wij streven naar een klimaat waarin cliënten en medewerkers zich vrij en veilig voelen om klachten te uiten en vinden het belangrijk dat u uw ongenoegen kenbaar maakt. Uw klacht is een waardevolle impuls om de kwaliteit te verbeteren. De voorwaarde voor het melden van een klacht is dat u bereid bent om hierover in gesprek te gaan.

Als cliënt (of mantelzorger) van Alerimus met een klacht vragen wij u eerst deze te bespreken met direct betrokkenen of, indien u er niet zomaar uitkomt de coördinator of de managers. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Als medewerker van Alerimus met een klacht vragen wij u ook deze eerst te bespreken met de direct betrokkene of, indien u hier niet zomaar uitkomt met de leidinggevende of de personeelsadviseur. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris oordeelt niet over de gegrondheid van de klacht maar neemt een neutrale positie in. Zij brengt u klacht onder de aandacht van betrokkenen en houdt u op de hoogte van de voortgang en de resultaten. Onder normale omstandigheden is een klacht binnen twee maanden afgehandeld.

Een schriftelijke klacht of een verzoek aan de klachtenfunctionaris kunt u sturen naar:

Stichting Alerimus
T.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 7332
3280 AC Numansdorp

of u kunt gebruik maken van onderstaand e-mailadres:

klachtenfunctionaris@alerimus.nl

Externe klachten- en geschillencommissie

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u zich ook wenden tot de externe Klachtenadviescommissie Drechtsteden of Geschillencommissie Zorg waarbij stichting Alerimus is aangesloten:

Regionale Externe klachtenadviescommissie Drechtsteden (ook voor Bopz/Wzd-klachten)
Postbus 1494
3300 BL Dordrecht

en

Geschillencommissie Zorg (niet voor Bopz/Wzd-klachten)
Postbus 90600
2509 LP Den Haag