



PRO SENECTUTE

VAN ONVREDE TOT FORMELE KLACHT

KLACHTENREGELING VAN PRO SENECTUTE

Het volledige klachtenreglement is beschikbaar op de website
www.pro-senectute.nl

Pro Senectute heeft zich ten doel gesteld op persoonlijke wijze huisvesting en zorg te bieden aan haar cliënten. Kwaliteit, goede omgangsvormen en privacy zijn daarbij vanzelfsprekende elementen. Uw welzijn staat centraal in onze dienstverlening, desondanks kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over bepaalde zaken. Wij vinden het belangrijk dat u uw onvrede kenbaar maakt. Uw klacht biedt ons immers niet alleen de mogelijkheid voor u een passende oplossing te vinden, maar ook om onze dienstverlening te verbeteren.



PRO SENECTUTE



Klachtenbehandeling

Punt 1. Als u een klacht heeft, kunt u uw ontevredenheid bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende van de locatie. Als dit niet tot een oplossing leidt, volgt bij voorkeur punt 2, of anders punt 3.

Punt 2. In dit geval kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris, mevrouw H. Bleichrodt (Tel.: 06 459 880 92 of e-mail: h.bleichrodt@gmail.com). De klachtenfunctionaris is extern en onafhankelijk (niet in dienst van Pro Senectute). Zij behandelt zelf geen klachten, maar bemiddelt en adviseert u vóór en tijdens een eventuele klachtenbehandeling door de Raad van Bestuur of de klachtencommissie. Als deze bemiddeling nog geen oplossing biedt, volgt u punt 3.

Punt 3. U kunt de klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de Raad van Bestuur of de klachtencommissie.

Raad van Bestuur Pro Senectute	Klachtencommissie Pro Senectute
Antwoordnummer 47131	Antwoordnummer 47131
1070 WB Amsterdam	1070 WB Amsterdam
E: secretariaatrvb@pro-senectute.nl	E: klachtencommissie@pro-senectute.nl

Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris u hierbij helpen. Bopz-klachten (deze hebben betrekking op middelen en maatregelen bij wilsonbekwaamheid e.d.) kunnen uitsluitend bij de klachtencommissie worden ingediend. Het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie wordt als een zwaar middel beschouwd. De klachtencommissie is onafhankelijk. Zij zal de klacht in behandeling nemen en tot een uitspraak komen. Om tot een oplossing te komen zal advies worden uitgebracht aan de voorzitter van de Raad van Bestuur.

Punt 4. Na ontvangst van de klacht en/of het advies van de klachtencommissie, beoordeelt de Raad van Bestuur de klacht zo spoedig mogelijk. De Raad van Bestuur geeft u zijn oordeel over de klacht en informeert u over het vervolg.

Punt 5. Als een klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is er sprake van een geschil. U kunt dat voorleggen aan de geschillencommissie. Bezwaren tegen een uitspraak van de klachtencommissie over een Bopz-klacht kunnen alleen aan de rechter voorgelegd worden.

Klachtenfunctionaris

De kernactiviteit van de klachtenfunctionaris is de opvang voor betrokkenen bij de klacht, het geven van informatie en advies, het verlenen van bijstand aan de betrokkenen en indien mogelijk bemiddeling van de klacht. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, onpartijdig, open en onbevooroordeeld. Zij is externe en niet in dienst van Pro Senectute. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de cliënt en de zorgaanbieder, ten einde de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Zij kan u, indien gewenst, ook helpen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

