



### Klachtenregeling en procedure

Het streven van Stichting Pim Senior is om klachten te allen tijde te voorkomen. Hierbij wordt de visie en missie van de stichting in acht genomen.

De klachtenregeling waarborgt dat in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht, en dat de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De klachtenregeling waarborgt verder dat een persoon als bedoeld in artikel 15, eerste lid, van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg:

\*a niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;

\*b zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht;

\*c de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.

### Klachten van of namens een cliënt

Een klacht is een uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorg en/of dienstverlening of over de bejegening door Stichting Pim Senior of door personen die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verrichten voor Stichting Pim Senior. Wij raden u aan de klacht te bespreken met de persoon die erover gaat. U kunt dit ook bespreken met de (persoonlijk) begeleider of de manager. Samen met u zoeken wij naar een oplossing.

### Klachten van een medewerker, stagiair of vrijwilliger

Klachten van medewerkers, stagiaires en vrijwilligers kunnen betrekking hebben op zaken als protocollen die niet gevolgd zijn, bejegening, pesten, seksuele intimidatie en dergelijke. Klachten inzake de CAO vallen niet onder deze klachtenregeling: deze worden afgehandeld conform de CAO ouderenzorg. Bij het indienen van een klacht zijn alle betrokkenen verplicht tot geheimhouding.

### Klachten over bij de zorg betrokken derde(n)

1. De klachtenregeling waarborgt dat de behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ander, op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. De klachtenregeling waarborgt een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. De klachtenregeling waarborgt dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het tweede lid plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

### Klachtenfunctionaris

Een klacht indienen is niet niks. We kunnen ons voorstellen dat het prettig is om iemand te hebben die u daarbij behulpzaam kan zijn. Om samen te kijken wat u kunt ondernemen, hoe u dat wil aanpakken en misschien ook wel om helder te krijgen waar het precies om gaat. De klachtenfunctionaris luistert, kan meedenken, adviseren en desgewenst bemiddelen.

De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt en de mensen die kunnen bijdragen aan het oplossen van de klacht. Samen maakt u afspraken over een oplossing. Mocht ook dit niet tot het gewenste resultaat leiden dan kunt u (samen met de klachtenfunctionaris) uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van Stichting PIM Senior. De klachtenfunctionaris van Stichting PIM Senior en de contactinformatie zal bij aanvang van de zorgverlening bekend worden gemaakt.



### Bestuur

U kunt een klacht indienen bij het bestuur van Stichting Pim Senior. Het Bestuur bestaat uit maximaal vijf leden. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden bij de voorzitter van het Bestuur. Dit is HarmJan Krips. De klacht zal dan worden besproken in een zitting van het Bestuur. Hierna zullen binnen een termijn van zes weken de volgende stappen worden doorlopen:

1. Vaststellen van klacht
2. Bespreken klacht met betreffende partijen
3. Oplossingsgericht actieplan uitvoeren
4. Evaluatie
5. Reactie op de klacht

In ieder geval zal er binnen zes weken een reactie gegeven worden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd, indien dat noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Indien dat het geval is, dan stelt het bestuur van Stichting Pim Senior u (voor het verstrijken van de eerste termijn van zes weken) daarvan schriftelijk op de hoogte.

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door het Bestuur, dan bestaat de mogelijkheid om daar bezwaar tegen te maken. Het bestuur zal dan nogmaals de klacht beoordelen.

### **Geschillencommissie**

Mocht u het niet eens zijn met het besluit van het Bestuur en dit niet nogmaals willen voorleggen aan het Bestuur (via een bezwaar) dan kunt u naar de geschillencommissie waar Stichting PIM Senior bij is aangesloten. Deze commissie stelt eerst vast of de klacht ontvankelijk is, dat wil zeggen in behandeling genomen kan worden. Vervolgens wordt tijdens een zitting, via hoor en wederhoor, beoordeeld of de klacht gegrond of ongegrond is. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

Stichting PIM Senior zal zich bij start zorgverlening aansluiten bij de volgende geschillencommissie:

### **De Geschillencommissie Zorg**

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Telefoonnummer: 070 – 310 53 80

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>