

Klachtenprocedure Stichting Misiconi

Misiconi zet zich als Dance Company in voor een inclusieve samenleving waarin iedereen, met of zonder beperking, zijn of haar talenten kan ontwikkelen. Het uitgangspunt is om mensen met een beperking een perspectief te bieden op een grotere participatie in de samenleving en in de podiumkunsten. Misiconi staat in dit kader voor het leveren van kwalitatief goede begeleiding en dagbesteding voor de deelnemers.

Misiconi wil een goede klachtenregeling hebben voor medewerkers en voor derden die in opdracht werkzaamheden voor Misiconi verrichten of hebben verricht.

Een klachtenregeling biedt de gelegenheid mogelijk onrechtvaardige, ongewenste situaties aan de orde te stellen, gehoord te worden en tot oplossingen te komen.

Klacht indienen

Iedereen in relatie tot Stichting Misiconi kan een klacht indienen. Hierop zijn 2 uitzonderingen.

1. Het is niet mogelijk om een schadevergoeding te vragen, daartoe zijn klachtenbehandelaars niet bevoegd
2. Meldingen van seksuele intimidatie, mishandeling of geweld worden niet zelf in behandeling genomen maar kunnen worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (<https://www.igz.nl/melden/>)

Stappenplan voor het melden van een klacht

Stap 1) Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkene(n)

Bij een klacht of uiting van onvrede is de eerste stap om dit kenbaar te maken aan de direct betrokkene om te proberen samen tot een oplossing te komen. Het heeft voor beide partijen veel voordelen om samen het gesprek aan te gaan.

Het kan lastig zijn om de onvrede open en eerlijk te bespreken. In dat geval kan wellicht ondersteuning gevraagd worden van een goede vriend, ouder of familielid.

Stap 2) Klacht persoonlijk bespreken met de leidinggevende en/of directie

Als het niet mogelijk is om de klacht te bespreken met de direct betrokkene, kan er contact opgenomen worden met de direct leidinggevende en/of directie.

Met een van hen kan er gezocht worden naar een oplossing en/of een goede afhandeling van de

klacht. De klacht kan zowel schriftelijk als telefonisch bij de leidinggevende en/of directie ingediend worden.

Als zorgverleners of ouders niet tevreden zijn over de manier waarop de zorgverlening of begeleiding wordt uitgevoerd of over afspraken die niet worden nagekomen, dan is het belangrijk zo snel mogelijk met elkaar aan tafel te zitten. Vragen, suggesties en klachten hierover neemt Misiconi zeer ter harte, want dit stelt ons in staat onze dienstverlening te verbeteren.

Het is belangrijk dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus behandeld wordt en dat de juiste maatregelen worden genomen. In veel gevallen is het mogelijk om uw onvrede weg te halen door een gesprek aan te vragen met de medewerker over wie de klacht gaat. Een gesprek kan vaak al veel en ook snel oplossen en als blijkt dat er sprake is van een misverstand, kan dit ook snel worden opgehelderd. Een leidinggevende of een collega-medewerker van Misiconi zullen mogelijk ook bij het gesprek aanwezig zijn.

Stap 3) Klacht bespreken met de interne klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt klager desgewenst ondersteuning aan bij het zoeken van een oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris bevordert dat de klager zo mogelijk zelf de klacht afwikkelt en staat hem/haar daarbij desgewenst terzijde. De klachtenfunctionaris is niet uit

op waarheidsvinding. De klacht van de klager staat centraal. De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde op de hoogte van het feit, dat er bij de klachtenfunctionaris een klacht over hem/haar is ingediend. Partijen worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk hun visie op de klacht te geven. De van beide partijen ontvangen informatie, voor zover niet aangemerkt als vertrouwelijk, wordt over en weer uitgewisseld. De klachtenfunctionaris kan desgewenst advies uitbrengen aan de directeur van de aangeklaagde. De naam van klager mag alleen met toestemming van klager worden vermeld.

In het advies wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris en van de overwegingen die tot het advies hebben geleid. De klachtenfunctionaris geeft eventueel aanbevelingen over de mogelijke oplossing van de klacht of de te nemen maatregelen. Partijen ontvangen een afschrift van dit advies.

Contactgegevens interne klachtenfunctionaris: Jeannette Nijkamp<klachtenfunctionaris@misiconidance.nl>

Stap 4) Klacht indienen via het Klachtenportaal Zorg

Indien bovenstaande gesprekken niet tot de gewenste oplossing leiden, dan kan de klacht schriftelijk gemeld worden bij een externe instantie.

Misiconi heeft de externe en onafhankelijke klachtenregeling ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg. Deze mogelijkheid geldt echter alleen voor de zorgverlening die onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg valt (WKKGZ).

Website: <https://klachtenportaalzorg.nl>

Klachtenformulier

Een klacht kan intern gemeld worden door het invullen van het klachtenformulier (dit vindt u onderaan deze procedure). De klacht wordt dan behandeld door de klachtenfunctionaris. Alle correspondentie aangaande de klacht wordt verzameld in een dossier. Dit dossier wordt beheerd door de klachtenfunctionaris van Misiconi.

Als zorgvragers van Misiconi een klacht willen indienen, dan mogen alleen zaken worden opgetekend die gaan over afspraken rondom de begeleiding en/of zorgverlening.

Klachtenformulier

A. Klacht afkomstig van

Zorgvrager :

Naam :

Adres :

Geboortedatum :

Telefoon en email :

Naam vertegenwoordiger (als de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de zorgvrager) :

Relatie tot de cliënt :

Adres :

Telefoon:

Email :

B. Omschrijving van de klacht

Onderstaande vragen (C t/m E) kunt u eventueel open laten en op een later moment invullen wanneer een vertegenwoordiger van Stichting Misiconi contact met u opneemt.

C. Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft

D. Hebt u de klacht besproken met een van de volgende personen?

Met betrokken medewerker(s)?

naam:

functie:

Met zijn/haar leidinggevende?

naam:

functie:

Met de een bemiddelaar binnen Stichting Misiconi?

naam:

functie:

E. Hebt u de klacht ook bij Klachten Portaal Zorg gemeld?

Ja / nee / weet niet

Ingevuld en ondertekend op d.d. :

Zorgvrager of diens vertegenwoordiger:

Handtekening :

Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de klachtenbemiddelaar toegang tot het zorgdossier. Deze machtiging geldt alleen indien en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is:

Machtiging

Tot inzage in het zorg-/cliëntdossier van de heer / mevrouw (naam cliënt) :

datum :

Handtekening van cliënt of diens vertegenwoordiger :