

Klachtenprocedure

Pleegzorg Provincie Antwerpen vindt het belangrijk om van alle betrokkenen -pleegzorgers, ouders en pleegkinderen of pleeggasten- te horen hoe de werking van onze organisatie ervaren wordt. Waar zijn jullie tevreden over? Wat kan beter? Jouw ervaring helpt ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te evalueren en waar nodig te verbeteren.

We streven altijd naar een goede samenwerking maar toch kunnen er soms meningsverschillen of misverstanden ontstaan. Je hebt bijvoorbeeld vragen of bedenkingen bij onze manier van werken of je gaat niet akkoord met bepaalde beslissingen. Laat dan zeker van je horen. Soms volstaat een goed gesprek met je begeleider om weer op eenzelfde golflengte te geraken.

Ook bedenkingen rond de administratieve begeleiding kun je bespreken met je begeleider. Zij zal je bemerkingen doorgeven aan de betrokken administratieve medewerker. Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de administratie van je cluster. Samen wordt dan naar een passende oplossing gezocht.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je vraag, dan kun je contact opnemen met de clusterverantwoordelijke.

Hoe kan je je vragen of bedenkingen aankaarten?

- ✓ Geef in de eerste plaats je bedenkingen of klachten mondeling of schriftelijk door aan je begeleider.
- ✓ Volstaat dit niet, neem dan contact op met de clusterverantwoordelijke op het adres van de afdeling. Dien je een schriftelijke klacht in, vermeld dan duidelijk je naam, adres en contactgegevens, de datum en een duidelijke omschrijving van de klacht.

En wat daarna?

- ✓ Je begeleider maakt in samenspraak met jou een eerste beschrijving op.
- ✓ Deze eerste beschrijving wordt genoteerd op een klachtenformulier en je krijgt de naam van de verantwoordelijke die je klacht zal behandelen.
- ✓ Deze verantwoordelijke zal binnen de 14 dagen contact met je opnemen en daarna de nodige stappen zetten om je klacht te onderzoeken met alle betrokkenen. De verantwoordelijke houdt je tijdens het behandelen van je klacht op de hoogte.
- ✓ Na het onderzoek neemt de verantwoordelijke contact met je op om de gezette stappen en de resultaten van het onderzoek door te geven. We lichten toe tot welke maatregelen je klacht heeft geleid om onze werking te verbeteren. Je krijgt steeds een schriftelijke toelichting over de afhandeling van je klacht. Indien je dit wenst, bespreken we alles nog in een persoonlijk gesprek.
- ✓ Ga je akkoord met het resultaat, dan sluiten we je klacht af. Kun je niet akkoord gaan, dan kan je je richten naar de algemeen directeur van Pleegzorg Provincie Antwerpen.
- ✓ Ben je ontevreden over de manier waarop je klacht is behandeld, dan kan je de JO-lijn contacteren op het nummer: 0800/900 33 (gratis nummer)

Goed om weten

De verantwoordelijke die je klacht behandelt, noteert de volledige afhandeling van de klacht op het klachtenformulier. De directie wordt van elke klacht op de hoogte gebracht en kan - indien nodig - betrokken worden bij de behandeling van de klacht.