

Jaarverslag “Klachten 2019”



Voor u ligt het jaarverslag “Klachten 2019” van Stichting Papageno.

Het is voor Papageno belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de aangeboden muziektherapie en/ of begeleiding. Maar waar mensen samen werken kan het gebeuren dat de professionele zorg- en dienstverlening niet volgens verwachting verloopt. Er kunnen communicatiestoornissen ontstaan en gevoelens van onvrede op het gebied van de aangeboden diensten. Alle signalen van onvrede dienen serieus genomen te worden.

Wij steven ernaar dat klachten zoveel mogelijk met betrokkenen worden opgelost. Echter, er kunnen voor cliënten redenen zijn om niet met betrokkene(n) in gesprek te gaan. Ook kan het zijn dat een cliënt vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost en een onafhankelijk oordeel (een uitspraak op de klacht) wenst.

Wanneer de klacht onverhoopt niet door Papageno zelf opgelost kan worden of niet naar tevredenheid van onze cliënt en of opdrachtgever kan worden afgehandeld, dan kan de klacht worden ingediend bij FVB. Dit is de beroepsvereniging waar de therapeuten van Papageno bij zijn aangesloten. Zij zullen de klacht onafhankelijk beoordelen middels hoor en wederhoor. De uitkomst en of aanbevelingen zullen door Papageno worden overgenomen.

Met trots kunnen we u melden dat we in 2019 geen enkele officiële klacht hebben ontvangen.

Dit wil echter niet zeggen dat wij altijd alles goed doen. Papageno is zelf voortdurend bezig om de zorgverlening verder te verbeteren op allerlei gebied, zoals kennisvergroting, aanscherpen van de protocollen, innovatie en bejegening. Middels kennisoverdracht, intervisie, intercollegiaal overleg en bijscholing streven wij er naar om onze zorgverlening kwalitatief maximaal te organiseren en uit te voeren.

Wij blijven leren en staan open voor feedback en advies.

Mathieu Pater, coördinator muziektherapie
m.pater@stichtingpapageno.nl

Stichting Papageno
Naarderstaat 77
1251 BG Laren
KvK: 76659801