

## **Klachtenprocedure**

Naast de primaire en ondersteunende processen hebben wij voor de behandeling van klachten een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp. Zo is er onder andere een klachtenfunctionaris en zijn wij lid van een onafhankelijke geschillencommissie, te weten Klachtportaal Zorg. Er kan direct contact worden gezocht met de externe geschillencommissie van Klachtportaal Zorg. Voorkeur heeft echter om eerst intern de klacht neer te leggen en te bespreken. Hierover zijn alle cliënten geïnformeerd en nieuwe cliënten zullen worden geïnformeerd via de zorgovereenkomst. Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven.

## **Inhoud**

### **1. Medewerk(st)er**

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er of andere betrokken personen of partijen (stakeholders).
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen.
- Legt de melding vast op het klachtenformulier, geeft de eventuele direct genomen maatregelen aan op het formulier en verstrekt deze aan de Klachtenfunctionaris..
- Informeert bij dringende zaken direct de Klachtenfunctionaris over de klacht.

### **2. Managementteam**

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd.
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk.
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast op het formulier.
- Wanneer geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.

### **3. Managementteam**

- Stelt vast of de melding besproken moet worden in het Teamoverleg.
- Stelt, eventueel op basis van het gehouden overleg, vast welke maatregelen genomen moeten worden.
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd en dat de genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de Organisatiebeoordeling.
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is.
- Brengt de betrokkenen op de hoogte van de afhandeling van de melding.
- Werkt het klachtenformulier bij.

### **4. Directeur**

- Archiveert het klachtenformulier.

*Indien de indiener niet tevreden is over de klachtenafhandeling kan deze contact opnemen met de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.*