

Klachtenregeling

Wat is een klacht?

Klachten zijn uitingen van ontevredenheid / kritische reacties, op welke manier dan ook van een cliënt en/of familie. Ongeacht of de cliënt of familie een reactie als klacht formuleert, moet iedere uiting van onvrede door De Gelderhorst als klacht opgevat worden. Een cliënt kan te allen tijde een klacht indienen, ook al is het lang geleden dat het betreffende voorval plaats vond. We hopen dat een klacht altijd eerst met betrokkenen besproken zal worden. Maar in geval men er samen niet uitkomt heeft De Gelderhorst naast een interne klachtencommissie ook een (externe) vertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris: Mevr. M. Van Someren, Mobnr 0657279706 of Email: mmvansomeren@hotmail.com Indien gewenst kan er rechtstreeks contact met haar opgenomen worden. Daarnaast is De Gelderhorst ook aangesloten bij de geschillencommissie van Actiz.

Vertrouwelijkheid

Iedereen die met een klacht, en de daarbij behorende cliëntinformatie, in aanmerking komt, gaat daar vertrouwelijk mee om.

Klachtenformulier cliënten

Iedere medewerker van De Gelderhorst is verplicht om klachten die tijdens werktijd worden geuit, of die schriftelijk worden ingediend, te melden aan de receptie.

De medewerker hoort de klacht van de cliënt en gaat samen met de cliënt naar de receptie (of de medewerker adviseert de cliënt naar de receptie te gaan). De receptie volgt het stappenplan klachtenprocedure. Bij de receptie worden het klachtenformulier cliënten en het register melding cliënten ingevuld. Het klachtenformulier wordt doorgestuurd naar een leidinggevende die qua

aard van de klacht de meeste kennis van zaken heeft. In geval de klacht betrekking heeft op (het gedrag van) een medewerker of het gedrag van een andere cliënt, stuurt de receptie het klachtenformulier altijd naar de directeur. Deze behandelt de klacht op dezelfde werkwijze als hieronder verder beschreven. De receptie is verantwoordelijk voor het bijhouden van het klachtenregister.

Behandeling

Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier, neemt de leidinggevende contact op met de cliënt (en gaat eventueel ook in overleg met de betrokken medewerker). Samen bekijken zij welke maatregelen getroffen moeten worden om de klacht op te lossen en om herhaling te voorkomen. De leidinggevende meldt desbetreffende klacht, indien van toepassing, geanonimiseerd, in het teamoverleg. De oplossing van de behandelde klacht wordt doorgesproken



De Gelderhorst

met de cliënt en vastgelegd op het klachtenformulier cliënten. Wanneer de cliënt tevreden is stuurt de leidinggevende het ingevulde klachtenformulier terug naar de receptie. De receptie kan daarmee het klachtenregister verder aanvullen. Indien de receptie 3 weken na het versturen van het klachten-formulier niets terug gehoord heeft van de leidinggevende checkt zij per mail bij de leidinggevende de stand van zaken. Hooft zij dan 2 weken opnieuw niets terug geeft zij dit door aan de directeur, als voorzitter van de interne klachtencommissie.

Interne klachtencommissie

Wanneer de cliënt niet tevreden is wordt dit door de leidinggevende genoteerd in het klachtenformulier. De leidinggevende zal de cliënt adviseren met zijn klacht naar de interne klachtencommissie te gaan. De interne klachtencommissie bestaat uit de directeur, de betrokken receptionist en een variabele toe te voegen

onafhankelijke medewerker, afhankelijk van de aard van de klacht. De leidinggevende stuurt het klachtenformulier zoveel mogelijk ingevuld door naar de interne klachtencommissie (de directeur). De directeur zal dan binnen 5 dagen contact opnemen met de klager en een afspraak maken met de voltallige klachtencommissie. De klachtencommissie en de cliënt proberen gezamenlijk tot overeenstemming te komen. Indien de cliënt tevreden is zal de klachtencommissie het klachtenformulier afmaken en de receptie zal het register bijwerken. Mocht het onverhoopt zo zijn dat de cliënt dan nog niet tevreden is, dan zal de interne klachtencommissie de cliënt adviseren advies in te winnen bij de externe klachtenfunctionaris.

Contact opnemen met klager

De leidinggevende informeert (tenzij dit ongepast of ongewenst is) 2 tot 4 weken ná afhandelen

van de klacht, bij de klager of de klacht naar tevredenheid is opgelost en de zorg- of hulpverlening weer naar tevredenheid loopt.

Archiveren

De receptie registreert alle acties op het klachtenformulier cliënten. Het origineel van het klachten-formulier cliënten, eventueel met de schriftelijk ingediende klacht, archiveert de receptie vervolgens in het klachtendossier (digitaal en/of papier). In geval de klacht betrekking had op een medewerker archiveert de leidinggevende / directeur het klachtenformulier ook in het personeelsdossier van de medewerker. Het klachtenregister cliënten en het klachtenformulier cliënten blijven 3 jaar bewaard. Daarna wordt het klachtenregister cliënten en de formulieren vernietigd door de receptie-medewerkers.

