

## Klachtenregeling Gelderhorst

### Wat is een klacht?

Is een bewoner en/of familie van een bewoner niet tevreden over de geleverde zorg of vindt men dat zaken anders zouden moeten gaan? De Gelderhorst adviseert hen dan in gesprek te gaan met de eigen begeleider. Er is dan sprake van een klacht.

### Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de afhandeling van een klacht gaat daar vertrouwelijk mee om.

### Bespreken van klachten

In de Klachtenregeling van de Gelderhorst is beschreven hoe een klacht gemeld kan worden en wat er vervolgens door de Gelderhorst mee gedaan wordt.

In de regeling is de procedure beschreven van de verwerking van de klacht, welke mensen daarbij betrokken zijn en wat daarbij belangrijk is.

### Wat kan de bewoner doen bij een klacht?

Een bewoner en/of familie meldt zich bij een klacht bij voorkeur bij de eigen directe begeleider of de leidinggevende om de klacht te bespreken. Mocht iemand dat niet willen dan kan de bewoner en/of familie de klacht ook bespreken met de manager.

Wanneer het gesprek niet tot een oplossing van de klacht leidt, wordt de bewoner of zijn/ haar vertegenwoordiger gewezen op de klachtenprocedure zoals hieronder beschreven.

## Start klachtenprocedure.

### 1. Invullen klachtenformulier.

**Wie: bewoner, eventueel samen met medewerker.**

### Klachtenformulier bewoners

De eerste stap is dat een medewerker de bewoner adviseert om het klachtenformulier in te vullen. Dit kan de bewoner zelf doen of samen met de directe begeleider. Het klachtenformulier kan via internet ingevuld worden of bewoners kunnen het formulier ophalen bij de receptie.

Een ingevuld klachtenformulier kan weer afgegeven worden bij de receptie en gaat naar de klachtenfunctionaris van de Gelderhorst.

In de Gelderhorst is de beleidsmedewerker beleid en veiligheid de interne klachtenfunctionaris.

De bewoner die een klachtenformulier invult wordt een 'melder' genoemd.

## **2. Klachtenregistratie.**

**Wie: interne klachtenfunctionaris.**

De klachtenfunctionaris van de Gelderhorst:

- a) noteert de klacht in het archief;
- b) stemt met de bewoner die de klacht gemeld heeft af wie het beste de klacht kan afhandelen (Binnen 7 werkdagen moet dit bekend zijn. Dit moet altijd een medewerker van de Gelderhorst zijn met wie nog niet eerder over de klacht gesproken is.);
- c) informeert de bestuurder van de Gelderhorst over de inhoud en het verdere verloop van de ingediende klacht.

## **3. Analyse klacht en overleg betrokkenen.**

**Wie: leidinggevende.**

### **Behandeling**

De medewerker die de klacht in behandeling neemt spreekt er met de bewoner ook over binnen 7 werkdagen.

## **4. Maatregelen.**

**Wie: bewoner en leidinggevende.**

Samen bekijken de bewoner en de leidinggevende welke maatregelen getroffen moeten worden om de klacht op te lossen en herhaling te voorkomen. De oplossing wordt genoteerd in het dossier.

## **5a. Tevreden? Ja, afhandelen klacht en noteren in klachtenregistratie.**

**Wie: leidinggevende.**

Wanneer de bewoner tevreden is, wordt dit doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. Het dossier kan dan gesloten worden.

## **5b. Niet tevreden? Klacht naar interne klachtencommissie (stap 6)**

**Wie: leidinggevende.**

Wanneer de bewoner (nog) niet tevreden is, wordt dit eveneens gemeld bij de klachtenfunctionaris. Wanneer de klachtenfunctionaris binnen 3 weken na het versturen van het klachten-formulier niets terug gehoord heeft, checkt de klachtenfunctionaris de stand van zaken.

### **Interne klachtencommissie**

Wanneer de bewoner niet tevreden is, zal de leidinggevende de bewoner adviseren met zijn klacht naar de interne klachtencommissie te gaan. Deze interne klachtencommissie bestaat uit 3 personen:

- a) de manager van de afdeling waar de klacht betrekking op heeft;
- b) de klachtenfunctionaris van de Gelderhorst;
- c) en een onafhankelijke medewerker.

Wie de onafhankelijke medewerker is hangt af van de klacht. Als de klacht ook betrekking heeft op de manager of eerder door hem/haar is behandeld, zal een collega van het managementteam lid zijn van de interne klachtencommissie.

## **6. Maatregelen.**

**Wie: Interne klachtencommissie in overleg met bewoner.**

De voorzitter van de interne klachtencommissie zal binnen 5 werkdagen contact opnemen met de bewoner, de melder van de klacht, en een afspraak maken met de klachtencommissie. De klachtencommissie en de bewoner proberen gezamenlijk tot overeenstemming te komen.

### **7a. Tevreden? Ja, afhandelen klacht en noteren in klachtenregistratie.**

**Wie: leidinggevende.**

Wanneer de bewoner tevreden is dan zal de klachtenfunctionaris dit opschrijven in het dossier. Dit dossier kan daarna gesloten worden omdat de klacht afgehandeld is.

### **7b. Niet tevreden? Verwijzen naar externe klachtencommissie (stap8).**

**Wie: interne klachtencommissie**

Wanneer de bewoner hierover niet tevreden is, dan zal de klachtencommissie de bewoner adviseren advies in te winnen bij de externe klachtenfunctionaris.

## **8. Externe klachtenfunctionaris**

De Gelderhorst heeft naast een eigen klachtencommissie ook een klachtenfunctionaris van buiten:  
Naam: John Peters Telefoon: 0641236229 (sms en WhatsApp) E-mail: [johnnyngt25@gmail.com](mailto:johnnyngt25@gmail.com)  
Deze klachtenfunctionaris is doof.

Ook is er een Geschillencommissie.

De Gelderhorst maakt hiervoor gebruik van bureau Bezemer & Schubad.

Website: <https://www.bezemer-schubad.nl/>

## **9. Afhandelen klacht en noteren in klachtenregistratie**

**Wie: interne klachtencommissie.**

### **Contact opnemen met de melder van de klacht**

De leidinggevende informeert (tenzij dit ongepast of ongewenst is) 2 tot 4 weken ná afhandelen van de klacht, bij de betrokken bewoner (de klager) of de klacht naar tevredenheid is opgelost en de zorg- of hulpverlening weer naar tevredenheid loopt.

## **Archiveren**

Het klachtenformulier en het dossier blijven 3 jaar bewaard. Daarna vernietigt de klachtenfunctionaris van de Gelderhorst alles wat over de klacht beschreven is.

*Versie: September 2022*