



Europaweg 132  
7766 AP Nieuw-Schoonebeek  
Tel. 0628783718

## Interne klachtenregeling

In Woonzorgcentrum De Zwarte Racker hebben we een klachtenregeling, een klachtencommissie en een klachtenfolder. Op de website staat vermeld dat we een klachtenregeling hebben. Iedereen die zich aanmeldt wordt geïnformeerd over de klachtenregeling. De folder is voor iedereen beschikbaar en wordt zichtbaar neergelegd in het zorgcentrum.

De cliëntenraad en medezeggenschapsraad zijn betrokken bij de vaststelling en de wijzigingen van de klachtenregeling. We hebben ons aangesloten bij een landelijke klachtencommissie van de Zorgprofessional. Deze klachtencommissie kan ingeschakeld worden als een klacht niet intern opgelost wordt. In de folder zit een formulier dat naar de klachtencommissie gestuurd kan worden.

### Het doel van vaan klachtenregeling is:

- \* cliënten die een klacht hebben over het functioneren van het zorgcentrum de mogelijkheid bieden hun klacht in te dienen.
- \* de mogelijkheid bieden om de relatie te herstellen, die verstoord is door een klacht. Het uitgangspunt is het onderlinge vertrouwen en de gelijkwaardigheid tussen de klager en aangeklaagde.

### Wat en voor wie:

Deze klachtenregeling is bedoeld voor klachten over het gedrag jegens een cliënt van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker, die ontstaan zijn tijdens de zorg- en dienstverlening door zorgverleners van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker. Alle cliënten die gebruik maken van het woonzorgcentrum kunnen gebruik maken van deze klachtenregeling. Ook betrokkenen en medewerkers van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker die een klacht hebben over (een aspect) van de zorg- en dienstverlening kunnen hiervan gebruik maken. Ook de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, diens gemachtigde en diens nabestaanden kunnen een klacht indienen.

Deze regeling is beschikbaar voor alle medewerkers van Woonzorgcentrum De Zwarte Racker. Iedere nieuwe cliënt wordt geïnformeerd over het bestaan van de klachtenregeling en er wordt een folder verstrekt.

## **Omgaan met klachten**

Woonzorgcentrum De Zwarte Racker zorgt voor een overlegstructuur en voorwaarden die zodanig ingericht zijn dat medewerkers effectief om kunnen gaan met klachten. Rekening wordt gehouden met de privacy, kennis van de klachtenregeling, opvang en ondersteuning van de aangeklaagde en het bevorderen van een open cultuur inzake klachten.

De medewerkers bevorderen een klimaat waarin de cliënt zich vrij voelt om klachten te uiten. De medewerker stelt degene die tegenover haar een klacht over haar heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met haar te bespreken. Deze medewerker betreft anderen bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht. Degene die de klacht ingediend heeft moet hiertegen geen bezwaar maken.

De medewerkers maken degene die de klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris (Ria Voppen). Medewerkers bespreken klachten met Lenie en/of Gerda en zij zorgen er voor dat een herhaling van deze klacht niet meer voorkomt. Als een klacht over een medewerker wordt neergelegd bij Lenie en/of Gerda, dan stellen Lenie en/of Gerda de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij Lenie en Gerda dit niet wenselijk vinden. Als er een klacht is over het gedrag van Lenie of Gerda jegens een cliënt worden die bij beiden neergelegd.

## **Indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris**

De klager neemt contact op met de klachtenfunctionaris -Ria Voppen-over een klacht ten aanzien van een aangeklaagde. De klager kan zich bij het indienen en/of formuleren van de klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan op schrift gesteld en vervolgens door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

## **Klachtencommissie**

Als een cliënt er samen met de organisatie, zo als hierboven beschreven, niet uitkomen, kan de cliënt de klacht indienen bij de klachtencommissie. Hiervoor kan het klachtenformulier, dat in de klachtenfolder zit, gebruikt worden.

Een klager dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk een jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen. Dit ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

## **Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

Na ontvangst van de klacht wordt er binnen **5 werkdagen** contact opgenomen met de cliënt/medewerker. Als de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klacht geregistreerd met de status opgelost. Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of de klacht naar tevredenheid opgelost kan worden met de verantwoordelijke, Zo ja, dan wordt dit opgelost. Zo nee, dan kan de cliënt zich wenden tot de externe klachtencommissie.

De cliënt kan direct en als de klacht niet kan worden opgelost met de contactpersoon van de cliënt/medewerker schriftelijk, een klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak. De organisatie maakt kenbaar aan de klachtencommissie wat ze met de uitspraak heeft gedaan volgens het externe klachtenreglement.

Nieuw Schoonebeek, augustus 2019