

Behandeling cliëntklachten		
KH-C-10.3	7-11-2018	Pagina 1 van 2

1. BETREFT

Deze procedure beschrijft hoe de klachten van cliënten worden behandeld.

2. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

BG/Leidinggevenden/DIR zijn bevoegd klachten te behandelen overeenkomstig deze procedure. Daarbij vindt ruggenspraak plaats met de (hogere) leidinggevende.

3. VERWIJZINGEN

- Bijlage Klachtenreglement v 8-4-2017
Bijlage Cliëntfolder klachten

4. WERKWIJZE

Voor de klachtenbehandeling heeft het Maartenhuis een samenwerking met de Raphaelstichting en de Noorderhoeve. In de praktijk betekent dit:

- Hetzelfde klachtenreglement
- Een gezamenlijke klachtencommissie

In artikel 1.4 van het klachtenreglement is het volgende samengevat:

Het uiten van onvrede, bezwaren en klachten dient een vanzelfsprekende, normale en vooral laagdrempelige aangelegenheid te zijn. In wezen maakt het gewoon onderdeel van de reguliere zorgrelatie uit. In het algemeen geldt dat de stap naar de klachtencommissie pas aan de orde is als de vele andere mogelijkheden niet tot resultaat hebben geleid.

1 *Indien de klager hiertoe bereid is, wordt er eerst in de functielijn binnen de eigen instelling naar een oplossing gezocht. Dit gebeurt door bespreking van de klacht: bij voorkeur eerst met de persoonlijke begeleider, anders of daarna met degene die eindverantwoordelijkheid draagt voor de betreffende woongroep of werkplaats of afdeling, anders of daarna met degene die de eindverantwoordelijkheid heeft voor het betreffende woonhuis of met de betreffende coördinator, anders of daarna hetzij met iemand van het bestuur.*

2 *De klacht kan tegelijkertijd -of in plaats daarvan-aan de vertrouwenspersoon worden voorgelegd.*

3 *De klacht kan tegelijkertijd -of in plaats daarvan-aan de klachtenfunctionaris worden voorgelegd. De klachtenfunctionaris streeft ernaar binnen zes weken te laten weten wat haar oordeel is.*

4 *Indien de klager hiertoe bereid is, kan in overleg een of andere vorm van bemiddeling worden ingericht.*

5 *De klager kan zich ook tot de cliëntondersteuning van Zorgkantoor, Zorgbelang of MEE wenden.*

6 *Wanneer de klager zich niet tot de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris, de bemiddelaar of iemand uit de functielijn wil wenden, kan de klager de klacht bij de klachtencommissie indienen. De klachtencommissie streeft ernaar binnen tien weken aan te geven wat haar oordeel is. Zij kan – om tot een oordeel te komen – tot een hoor-wederhoor van partijen overgaan. Op basis van dit oordeel brengt zij advies uit aan de instellingsdirectie. Het bestuur volgt en beoordeelt hoe de instelling met het advies van de klachtencommissie omgaat.*

Behandeling cliëntklachten		
KH-C-10.3	7-11-2018	Pagina 2 van 2

7. Tenslotte kan de klager zich tot de landelijke geschillencommissie van de VGN wenden.

Voor de verdere uitwerking verwijzen we naar het klachtenreglement in de bijlage.

Bijlagen

Klachtenreglement
Folder clientklachten