

# Klachtenregeling bewoners Zorghuis De Groenendaal

## Inleiding

Bewoners en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Zorghuis de Groenendaal. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Zorghuis de Groenendaal wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe Zorghuis de Groenendaal de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over Zorghuis de Groenendaal kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van Zorghuis de Groenendaal, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van Zorghuis de Groenendaal of andere onwenselijke situaties in relatie met Zorghuis de Groenendaal.

## Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

### *Mondeling*

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van Zorghuis de Groenendaal.

### *Schriftelijk*

Hiervoor kan het klachtenformulier van Zorghuis de Groenendaal worden gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Zorghuis de Groenendaal, Groenendaal 229/230, 8271 EM IJsselmuiden of per mail [info@zorghuisdegroenendaal.nl](mailto:info@zorghuisdegroenendaal.nl). Als de indiener niet met Zorghuis de Groenendaal zelf in gesprek wil, kan een klacht ook meteen worden ingediend bij de onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of de geschilleninstantie (zie hst 4).

## 4. Hoe wordt een klacht behandeld?

### *Behandeling van een mondelinge klacht*

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van Zorghuis de Groenendaal wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op het klachtenformulier.

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij Zorghuis de Groenendaal of kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### *Behandeling van een schriftelijke klacht door Zorghuis de Groenendaal*

Na ontvangst van de klacht neemt Zorghuis de Groenendaal binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### *Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris*

Als men er intern samen niet uitkomt of de indiener wil niet eerst in gesprek met Zorghuis de Groenendaal, dan kan er worden opgeschaald door de bewoner of zijn familie. Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan luisteren, signaleren en adviseren, ondersteunen bij het formuleren van een klacht, de eerste opvang bieden van zorgaanbieder en bewoner m.b.t. de klacht, uitleg geven over de klachtenprocedure, bemiddelen tussen zorgaanbieder en bewoner. Zorghuis de Groenendaal aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Zij hebben een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover is te vinden op: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

### *Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschillencommissie.*

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de bewoner of zijn familie is opgelost en de bewoner of zijn familie daarin niet berust, is sprake van een geschil. Dan kan de geschillencommissie worden ingeschakeld.

Zorghuis de Groenendaal aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg kan u helpen bij het indienen van een klacht. Hiervoor kunt u meer informatie krijgen via:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/hulp-bij-klagen/>

*Geheimhouding.*

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Zorghuis de Groenendael die bij de behandeling van een klacht worden betrokken zijn verplicht tot geheimhouding.

**5. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?**

Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.

Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.

In het jaarlijkse management review wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd en in het komende jaarplan opgenomen.

<b>Naam:</b>	6.2.d.1 Klachtenregeling	<b>Documenteigenaar</b>	Manager Zorg
<b>Versie:</b>	1.0	<b>Vervaldatum</b>	19-03 2022
<b>Datum laatste wijziging:</b>	19 juni 2019	<b>Pagina</b>	Pagina 4 van 5