

### Procedure 6.4 Klachtenprocedure Honingraatzorg

Iedere bewoner of een derde persoon die met Honingraatzorg te maken heeft, kan een klacht hebben over de dienstverlening en datgene wat hij of zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Honingraatzorg.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat uw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer uw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als u een klacht heeft over Honingraatzorg, blijf dan niet zitten met uw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat u weet hoe u een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

#### Heeft u een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem of haar betreffende klachten.

Als u een klacht heeft kunt u de volgende weg bewandelen.

- Maak de klacht – voor zover dit mogelijk en gewenst is – eerst bespreekbaar met *de persoon of personen tot wie de klacht zich richt* of op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de *directeur (Eric van Dijke)* om de klacht te bespreken. Laat u hierbij eventueel ondersteunen door iemand die u vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, of wanneer de situatie zich voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot Honingraatzorg wilt wenden, kunt u *een klacht indienen* bij **Erisietsmisgegaan.nl**.
- Uw klacht kunt u bij Erisietsmisgegaan.nl kenbaar maken via het klachtenformulier op de website: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>). Indien nodig wordt de vragenlijst op de website schriftelijk aan u toegestuurd, met daarbij een telefoonnummer voor ondersteuning (fase 1).

- Erisietsmisgegaan.nl neemt contact met u op en zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- Bij het verwoorden van de klacht of het formeel indienen van een klacht (fase 2, zie klachtenregeling van Erisietsmisgegaan.nl) kunt u ondersteuning krijgen van een onafhankelijke functionaris van het Herstelteam (klachtenfunctionaris).
- De klachtenafhandeling duurt niet langer dan zes weken vanaf het indienen van de klacht, tenzij:
  - de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om de klacht zorgvuldig te onderzoeken;
  - de functionaris van het Herstelteam van mening is dat over (een onderdeel van) de klacht een deskundig oordeel noodzakelijk is.

In beide gevallen ontvangt de cliënt bericht hierover vóór het verstrijken van de zes weken, met uitleg waarom verlenging nodig is. Het proces inclusief verlenging zal niet langer duren dan tien weken.

Meer informatie over deze onafhankelijke klachtenregeling vindt u hier:

<https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>.

- De medewerker van het Herstelteam of de mediator kan u - wanneer bemiddeling niet leidt tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing en u de procedure voort wilt zetten - verwijzen naar de Geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

### Wilt u meer informatie?

Het *Klachtenreglement* van Erisietsmisgegaan.nl is op iedere aangesloten zorgaanbieder die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt, van toepassing. Deze is hier te vinden:

<https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>. Erisietsmisgegaan.nl ondersteunt u, geheel onafhankelijk, in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het geschillenreglement van de erkende *Geschillencommissie* (van toepassing op iedere aangesloten zorgaanbieder die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt) is hier te vinden:

<https://erisietsmisgegaan.nl/klachtenregeling/#fase4>.

Erisietsmisgegaan.nl is bereikbaar op telefoonnummer (035) 203 15 85.

Op de homepage van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).