

# Klachtenregeling Huize Spoorzicht

---

## 1. Inleiding

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

## 2. Wat is een klacht?

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

## 3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

### a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij de bestuurder van Huize Spoorzicht.

### b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van Huize Spoorzicht gebruikt. Dit formulier kan men downloaden van de website van Huize Spoorzicht of aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar Huize Spoorzicht, Cuneraweg 170, 3911 RR, Rhenen.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

## 4. Hoe wordt een klacht behandeld?

### a. Behandeling van een mondelinge klacht

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van Huize Spoorzicht 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 een klachtenformulier. Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij Huize Spoorzicht, kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris of kan de indiener terecht bij de geschillencommissie.

### b. Behandeling van een schriftelijke klacht door Huize Spoorzicht

Na ontvangst van de klacht neemt Huize Spoorzicht 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 klachtenportaal zorg of kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de geschillencommissie.

*c. Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris*

Als men er intern samen niet uitkomt, dan kan er worden opgeschaald door de cliënt 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 cliënt m.b.t. de klacht, uitleg geven over de klachtenprocedure, bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt. Huize Spoorzicht is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, zij hebben een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover is te vinden op:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaalzorg/klachtenfunctionaris/>

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

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

Als men er intern en met de klachtenfunctionaris niet uitkomt, dan kan er worden opgeschaald door de cliënt of zijn familie. Dan kan de geschillencommissie worden ingeschakeld. Huize Spoorzicht is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Het Klachtenportaal Zorg heeft een onafhankelijke geschillencommissie, de Stichting Geschilleninstantie KPZ. Er kan contact worden opgenomen met deze geschillencommissie via [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl)

Het doel van dit alles blijft het oplossen van onvrede en klachten.

*Geheimhouding.*

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Huize Spoorzicht 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.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd in het kwaliteitsteam van Huize Spoorzicht dat één keer per kwartaal vergadert. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- 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.