

## Klachtenregeling voor hulp- en zorgvragers op Urtica de Vijfsprong samenvatting

### **Klagen helpt ook ons!**

Zorg- en hulpvragers hebben veelal bijzonder contact met de medewerkers. Het gaat immers vaak over heel persoonlijke problemen. De medewerkers streven ernaar zorg en begeleiding te geven, die zorg- en hulpvragers verder helpen kan. Toch kan er iets misgaan in het contact. Dan kun je vinden dat een medewerker zich niet respectvol of zich zelfs intimiderend gedraagt. Of voel je je onheus bejegend.

Zoiets roept onvrede op. Wordt er niets met die onvrede gedaan, dan kan dat leiden tot een klacht. Iedereen heeft het recht om te klagen. Bovendien helpt het klagen ons ook verder: een klacht kan immers gezien worden als een suggestie ter verbetering. En verbetering van onze organisatie is ons veel waard.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is het bezwaar dat je maakt tegen een besluit of tegen het gedrag van een van de medewerkers van Urtica.

### **Onze klachtenprocedure**

Urtica hanteert de klachtenprocedure van GGNet. In het handboek wordt naar deze procedure verwezen. De procedure komt in het kort hier op neer: praat er altijd eerst over met de medewerker in kwestie. Als praten niet helpt, overweeg dan pas om naar de klachtenfunctionaris te stappen. Voor alle zorg- en hulpvragers is er de mogelijkheid om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van GGNet en de klachtenprocedure van GGNet te volgen. Daarover zijn afspraken met GGNet gemaakt.

### **Stap 1: eerst praten**

Praat eerst met degene over wie de klacht gaat. Een rustig gesprek lost vaak al veel op. Helpt dat niet, dan kan het wellicht helpen, als je met je klacht naar je Persoonlijk Begeleider stapt.

### **Stap 2: praat met de leidinggevende**

Kom je er met praten niet uit, dan kun je met de behandelcoördinator, orthopedagoog of directeur contact opnemen. Gaat de klacht over een medecliënt? Probeer ook dan het probleem eerst te bespreken met de betrokkene. Lukt dat niet goed, schakel dan een medewerker of één van de leidinggevendenden in.

### **Stap 3: bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

Soms is een conflict tussen een medewerker en jou echter zo hoog opgelopen dat een gesprek niet meer mogelijk is. Je kunt dan bemiddeling van de klachtenfunctionaris inschakelen. De klachtenfunctionaris veelt geen oordeel over de klacht maar bemiddelt tussen jou en de betrokkene. Je dient de klacht schriftelijk (per post of email) in bij de klachtenfunctionaris. Het formulier en de procedure zijn te vinden in de hal van het Atrium in het informatie-schap of in de kwaliteitshandboeken.

Op een schriftelijke klacht wordt binnen drie werkdagen door de klachtenfunctionaris een bericht gestuurd, dat de klacht is ontvangen.

#### **Stap 4: beoordeling klacht door de klachtencommissie**

Je hebt het recht je klacht te laten beoordelen door een onafhankelijke klachtencommissie. Dat recht heb je ook als hulpverleners, de pvp, de klachtenfunctionaris of wie dan ook meent dat bemiddeling nog mogelijk is. Het zou natuurlijk mooi zijn als je met behulp van de stappen 1, 2 en/of 3 tot een oplossing weet te komen. Als dat niet lukt of als je dat niet wilt, mag je je op ieder gewenst moment tot de klachtencommissie wenden.

De klachtencommissie is onafhankelijk van GGNet, Dat houdt in dat de voorzitter in elk geval niet in dienst is bij GGNet. Waar mogelijk geldt dit ook voor de overige commissieleden.

#### **Adres:**

Klachtenfunctionaris GGNet  
Antwoordnummer 7513  
7230 ZX Warnsveld.  
Telefoon 088-9334869  
E-mail: klacht@ggnet.nl

#### **Andere instanties**

Behalve tot de klachtencommissie kunnen zowel hulp- als zorgvragers zich ook wenden tot de patiëntenvertrouwenspersoon van GGNet, Arianne de Geus.  
Tel. 0900-4448888