

## Klachtenprocedure Shelterzorg

---

### Inleiding

Alle medewerkers van Shelterzorg proberen hun werk zo goed mogelijk te doen, maar af en toe gaat er iets mis. Een klacht is niet altijd te voorkomen. Dit is vervelend, maar we kunnen er ook van leren. Om bewoners de gelegenheid te geven een klacht in te dienen hanteren wij een klachtenregeling. Al onze bewoners hebben bij de intake een folder hierover ontvangen. De klachtenregeling heeft een interne procedure of een procedure via een Onafhankelijke Klachtencommissie.

**Klacht** → Een klacht is een uiting van onvrede of ongenoegen over enige gedraging van Shelterzorg of een persoon die voor Shelterzorg werkt.

### 1. Mondelinge klacht

Als een klacht mondeling wordt ingediend bij een medewerker, luistert de medewerker met een open houding naar de klacht. Indien nodig wordt een gesprek aangeboden met een leidinggevende. Dit gesprek zal binnen een termijn van 2 weken worden gepland. Bij dit gesprek mag ten alle tijden een ondersteuner voor de klager aanwezig zijn (bv. vertrouwenspersoon of iemand uit het eigen netwerk) Van dit gesprek wordt een kort verslag opgesteld met daarbij de gemaakte afspraken.

Aan het eind van een gesprek met de medewerker of de leidinggevende wordt er aan de persoon met een klacht gevraagd of hij ermee instemt dat de klachtenfunctionaris na afloop van het gesprek contact opneemt. Dit wordt gedaan om na te kunnen gaan in hoeverre de klacht naar tevredenheid is opgelost of dat er meerdere gesprekken nodig zijn. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost zal er worden overgegaan over de interne klachtenprocedure.

### Interne klachtenprocedure

Het uitgangspunt van deze klachtenprocedure is dat er wordt bemiddeld en er wordt geprobeerd om samen met de bewoner tot een oplossing te komen. De klacht kan uiteraard ook worden ingediend door een betrokkene van een bewoner bij Shelterzorg. Dan zal er worden gekeken om samen met de betrokkene tot een oplossing te komen. Een klacht via de interne klachtenprocedure moet worden ingediend binnen een termijn van 12 maanden nadat de feitelijke aanleiding van de klacht is ontstaan.

Via de interne klachtenprocedure wordt een klacht bij de betrokken medewerkers en de directie onder de aandacht gebracht door een klachtenfunctionaris. De persoon die een klacht heeft, vult hiervoor het klachtenformulier van Shelterzorg in. Deze is te vinden op de website, of verkrijgbaar bij een medewerker.

Klachten die via de interne procedure worden ingediend, kunnen via de mail worden verzonden naar: [kwaliteit@shelterzorg.nl](mailto:kwaliteit@shelterzorg.nl) of via de post naar:

Klachtenfunctionaris Shelterzorg

Leemweg 112

6603 AM Wijchen

April 2023

De klachtenfunctionaris zal binnen een termijn van drie werkdagen contact opnemen of een ontvangstbevestiging sturen van de klacht. Zodra (telefonisch) contact met de klager tot stand is gekomen, worden afspraken gemaakt over de verdere klachtenbehandeling.

In de zesde week na de ontvangst van de klacht zal de uitkomst van de klachtenprocedure via een schriftelijk worden bevestigd middels een afsluitende brief.

Vier weken na afloop van de klachtafhandeling zal er contact worden opgenomen om te controleren of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Wanneer is onvrede bestaat over de interne klachtafhandeling, dan zal de klager worden geïnformeerd over de mogelijkheid om de externe procedure te starten. De klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Gelderland kan, indien gewenst, de bewoner of zijn betrokkene helpen om de klacht op papier te zetten.

### **1.2 Rol van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken rondom de behandeling van de klacht:

- Ontvangen van de klachten
- Het doorsturen van de klachten naar de leidinggevenden. Zij behandelen de klachten inhoudelijk.
- Indien nodig het ondersteunen van de klager om de klacht op te stellen.
- De klager wijzen op de mogelijkheid van ondersteuning voor de externe klachtenprocedure door een vertrouwenspersoon jeugdzorg van 'Jeugdstem'.
- Het registreren van ontvangen klachten en het verloop van de klachtenbehandeling.
- Het bewaken van een zorgvuldige klachtenbehandeling binnen de geldende termijnen.
- Het jaarlijks rapporteren over de interne klachtenbehandeling aan de directie van Shelterzorg.

## **2. Externe klachtenprocedure**

Via de externe klachtenprocedure kan een bewoner of een betrokkene van een bewoner binnen Shelterzorg een klacht indienen bij de Onafhankelijke Klachtencommissie (OKC). Deze route wordt genomen wanneer de klacht niet via de interne klachtenprocedure naar tevredenheid is afgerond of wanneer de klager de klacht niet via de interne procedure wilt indienen.

Een klacht via de externe klachtenprocedure moet wederom worden ingediend binnen een termijn van 12 maanden nadat de feitelijke aanleiding van de klacht is ontstaan. Voor de procedure zoals wordt gehanteerd door het OKC wordt geadviseerd het document 'Externe klachtenprocedure OKC' te raadplegen. Deze is te vinden op de website van Shelterzorg of op te vragen bij een medewerker van Shelterzorg.

Klachten die via de externe procedure worden ingediend kunnen via de mail worden verzonden naar: [secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl](mailto:secretariaat@onafhankelijkeklachtencommissie.nl) of via de post naar: Onafhankelijke Klachtencommissie, p/a Zorgbelang Inclusief  
Postbus 5310  
6802 EH Arnhem

### **Uitzonderingen m.b.t. Gedragscode**

Bij meldingen over seksueel misbruik door of agressie van een medewerker treedt de 'Gedragscode' van Shelterzorg in werking. De medewerker die dit bericht van de cliënt verneemt is verplicht hiervan melding te doen bij zijn of haar leidinggevende of de bestuurder. De klacht wordt dan afgehandeld volgens de *Gedragscode*.