

Klachtenregeling cliënten

Inleiding

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

1. Wat is een klacht?

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

2. 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 een andere medewerker van De Broeder.

b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van De Broeder gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen bij een van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar De Broeder, Langeweg 2, 4634 PS Woensdrecht of gemaild worden naar info@debroeder.nl

3. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van De Broeder 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 De Broeder of kan contact worden gezocht met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door De Broeder

Na ontvangst van de klacht neemt De Broeder 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

Naam:	Klachtenregeling	Documenteigenaar	Bestuurder
Versie:	5.0	Vervaldatum	05-07-2029
Datum laatste wijziging:	05-07-2026	Pagina	Pagina 1 van 2

ter verbetering zullen worden genomen. 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 contact worden opgenomen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

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. De klacht kan 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 en/of bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt.

De Broeder is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Het Klachtenportaal Zorg heeft een externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Meer informatie is te vinden op: <https://klachtenportaalzorg.nl/>

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

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

De Broeder 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

Geheimhouding

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

4. 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. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie 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 de jaarlijkse organisatiebeoordeling 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.

Naam:	Klachtenregeling	Documenteigenaar	Bestuurder
Versie:	5.0	Vervaldatum	05-07-2029
Datum laatste wijziging:	05-07-2026	Pagina	Pagina 2 van 2