

#### Klachtprocedure bewoners:

De Brink-Akker wil graag kwalitatieve zorg leveren waarin u als bewoner de juiste ondersteuning en omgeving en zorg krijgt. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft. Daarvoor is deze klachtenprocedure, conform Wkkzg. Hieronder leest u wat u of uw vertegenwoordiger kan doen bij een klacht.

Een klacht kan ontstaan uit ontevredenheid over geleverde zorg, het wonen of medebewoners van de Brink-Akker. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uitgevoerde handelingen door medewerkers, onvrede over het zorgplan en/of de uitvoering, overlast of pesterijen door medebewoners, ongewenste intimiteiten of andere zaken waarin je het gevoel hebt niet goed te zijn behandeld.

De Brink-Akker wil deze klachten graag horen en neemt de klachten serieus. De Brink-Akker gebruikt de klachten naast de persoonlijke afhandeling ook om de zorg op beleidsniveau te verbeteren.

Het is daarmee voor u als bewoner, maar ook voor de Brink-Akker belangrijk om een klacht goed op te pakken.

Daarvoor hebben we een aantal stappen beschreven zodat een klacht zo snel mogelijk op een goede wijze wordt behandeld:

- 1) Heeft u een klacht blijf er niet meezitten maar bespreek dit zo mogelijk met uw persoonlijk begeleider (PB-er). Is de klacht snel op te lossen door de persoonlijk begeleider dan maakt de persoonlijk begeleider daarover een melding richting de directie.
- 2) Kan de PB-er het niet oplossen of kunt u het niet bespreken met de PB-er ga dan naar de directie. U kunt dit schriftelijk (laten) aangeven en de directie zal binnen 4 weken met u om de tafel gaan om uw klacht te bespreken. De directie zorgt voor een verslag van het gesprek.
- 3) De informatie over de klacht wordt na afhandeling door administratief medewerker opgenomen in het registratieformulier "afwijkingen" t.b.v. trendrapportage en analyse in de jaarlijkse directiebeoordeling
- 4) Administratief medewerker beoordeelt tevens of de afhandeling correct en tijdig heeft plaatsgevonden
- 5) Is de klacht nog niet verholpen dan heeft u de mogelijkheid om een externe klacht in te dienen bij de klachtencommissie van "erisietsmisgegaan.nl"
- 6) Zie voor verdere uitleg de klachtenregeling van "erisietsmisgegaan.nl"

Met deze stappen (procedure) willen we graag met elkaar oplossingen zoeken indien u als bewoner een klacht heeft.

#### Klachtprocedure medewerker:

De Brink-Akker wil graag een werkgever zijn waarin jij als medewerker van de Brink-Akker prettig kan werken. Toch kan het zijn dat je een klacht hebt. Daarvoor is deze klachtenprocedure. Hieronder lees je wat je kan doen bij een klacht.

Een klacht kan ontstaan uit ontevredenheid over werkvoorwaarden, gegeven werkomstandigheden, , maar ook pesterijen of bijvoorbeeld ongewenste intimidatie op de werkvloer op de Brink-Akker. Denk

hierbij bijvoorbeeld aan gevaar bij uitvoeren van taken, onvrede over werkdruk en ernstige problemen tussen bewoner/medewerker die jou belemmeren in je werkkuitvoering of je psychisch onderdruk zetten of andere zaken waarin je het gevoel hebt niet goed te zijn behandeld.

De Brink-Akker wil deze klachten graag horen en neemt de klachten serieus. De Brink-Akker gebruikt de klachten naast de persoonlijke afhandeling ook om de zorg op beleidsniveau te verbeteren.

Het is daarmee voor jou als medewerker maar ook voor de Brink-Akker belangrijk om een klacht goed op te pakken.

Daarvoor hebben we een aantal stappen beschreven zodat een klacht zo snel mogelijk op een goede wijze wordt behandeld:

- 1) Heb je een klacht blijf er niet meezitten maar bespreek dit met de directie. Dit kun je schriftelijk (laten) aangeven en de directie zal binnen 4 weken met jou om de tafel gaan om je klacht te bespreken. De directie zorgt voor een verslag van het gesprek.
- 2) De informatie over de klacht wordt na afhandeling door administratief medewerker opgenomen in het registratieformulier "afwijkingen" t.b.v. trendrapportage en analyse in de jaarlijkse directiebeoordeling
- 3) De administratief medewerker beoordeelt tevens of de afhandeling correct en tijdig heeft plaatsgevonden
- 4) Is de klacht nog niet verholpen dan heeft u de mogelijkheid om een externe klacht in te dienen bij de klachtencommissie van "erisietsmisgegaan.nl"
- 5) Zie voor verdere uitleg de klachtenregeling van "erisietsmisgegaan.nl"

Met deze stappen (procedure) willen we graag met elkaar oplossingen zoeken indien u als bewoner een klacht heeft.

Bij klachten van externen of dringende zaken wordt per direct de directie ingeschakeld.

Het onderwerp klachten staat vast op het teamoverleg en in directiebeoordeling geagendeerd.

Indien bewoners/medewerkers hun klacht niet willen uiten aan de Brink-Akker of niet tevreden zijn over de klachtenafhandeling, dan kunnen zij ook contact opnemen met de externe klachtencommissie. de Brink-Akker is hiervoor een lidmaatschap aangegaan met de Klachtencommissie van "erisietsmisgegaan.nl"

### **Procedure indienen klacht bij klachten commissie**

### **Zie klachtenregeling [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl) ( conform Wkkzg)**

#### **Vertrouwenspersoon**

Inmiddels is een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze functionaris, is werkzaam bij erisietsmisgegaan.nl voor bewoners en medewerkers bereikbaar via de website:

[WWW.erisietsmisgegaan.nl](http://WWW.erisietsmisgegaan.nl)