

---

## Procedure klachtenbehandeling voor cliënten

---

### Doel en doelgroep

De procedure klachtenbehandeling voor gasten beschrijft de wijze waarop binnen Elis Dagbesteding de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten voor gasten is vormgegeven. Deze procedure is van toepassing op alle gasten die zorg ontvangen van Elis Dagbesteding en/of hun rechtsgeldig vertegenwoordigers.

---

### Definitie

Een klacht is een (geuit) gevoel van onvrede of probleem met betrekking tot de zorgverlening en/of bejegening.

---

### Werkwijze

#### Klachtenbehandeling gasten:

Als u niet tevreden bent over de geleverde zorg, dan kunt u dit bespreekbaar maken met de manager. In het geval dat u er met de manager niet uitkomt of zich niet gehoord voelt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Dit kan eventueel ook zonder melding aan betreffende begeleider of zorgverlener.

#### De klachtenfunctionaris:

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een klachtenfunctionaris. Hij onderzoekt op basis van uw klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en gastgericht heeft verleend. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van een officiële klacht.

Elis Dagbesteding is aangesloten bij klachten portaal zorg (zie website). Elis Dagbesteding vindt het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid wordt opgelost. Daarom heeft Elis Dagbesteding de behandeling van klachten voor haar gasten onder gebracht bij Klachten Portaal Zorg. Hierdoor is er een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten.

#### Klacht indienen over geleverde zorg:

Het kan gebeuren dat een behandeling of geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Lukt het niet de klacht samen met uw zorgverlener naar tevredenheid op te lossen, verwijzen wij u graag naar Klachten portaal Zorg. U kunt dan uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg over de geleverde zorg. De ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg vinden persoonlijk contact vanzelfsprekend. Wij komen naar u toe voor een gesprek. Door zorgvuldig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voelt u zich echt gehoord: de basis voor het oplossen van de ontevredenheid met wederzijds begrip. Heeft u advies of ondersteuning nodig, of wilt u een klacht indienen over de geleverde zorg? Vult u het formulier in welke u treft op de onze

---

Documentnummer: 2.14	Eigenaar: Manager
Ingangsdatum: 1-11-2021	Evaluatiedatum:

website onder de button informatie en dan Klachtenprocedure (WKKGZ). Na het invullen van het formulier neemt klachten portaal zorg op korte termijn contact met u op. In ieder geval binnen uiterlijk 6 weken.

---

Klagen kan en mag niet als bedreigend worden gezien. Binnen Elis Dagbesteding worden klachten gezien als mogelijkheden om de zorgverlening te optimaliseren. Door het structureel monitoren van klachten én het monitoren van de gehanteerde oplossingen, kunnen analyses uitgevoerd worden. De resultaten hiervan komen ten goede aan alle gasten.

Elke klacht, hoe klein of groot ook, kan worden genoteerd op een klachtenregistratie-formulier. Dit formulier zit standaard in het zorgdossier. Het formulier wordt ingevuld door de gast dan wel diens rechtsgeldig vertegenwoordiger of door betreffende medewerker of diens leidinggevende.

De leidinggevende beoordeelt of onmiddellijke actie noodzakelijk is:

- zo ja, dan overlegt zij/hij formeel met de directie
- zo nee, dan worden de formulieren, na inzage door de directie, verzameld door de kwaliteitsmedewerker van Elis Dagbesteding en bewaard in een afgesloten kast, De directie zal jaarlijks in januari een analyse uitvoeren op basis van de ingevulde formulieren en zorgdragen voor een rapportage in het Management Review. Acties als corrigerende en preventieve maatregelen behoren hierin te worden opgenomen, evenals een evaluatie van eerdere acties. De privacy van de klagers wordt hierbij gerespecteerd.

De klachtenregistratieformulieren worden niet lager bewaard dan strikt noodzakelijk is, doch minimaal vijf jaar.

#### Contactgegevens klachtenfunctionaris:

- “Klachtenportaal Zorg”  
Westeinde 14a  
1601 BJ Enkhuzen
- telefoon: 0228-322205.
- [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)
- Of middels contact formulier:  
<https://klachtenportaalzorg.nl/contact/>

#### **Registraties**

- 2.14.1 Klachtenregistratieformulier ten behoeve van gasten

---

#### **Referenties**

- Leveringsvoorwaarden
- WKKGZ Klachtenregeling Klachten Portaal Zorg
- Reglement Geschilleninstantie Zorggeschil

Documentnummer: 2.14	Eigenaar: Manager
Ingangsdatum: 1-11-2021	Evaluatiedatum:



Documentnummer: 2.14	Eigenaar: Manager
Ingangsdatum: 1-11-2021	Evaluatiedatum: