

Klachtenregeling Gezinshuis Alas

De beste manier om een probleem op te lossen, is om erover te praten. Cliënten kunnen altijd terecht bij gezinshuisouders Jaap en Janneke als er iets is. Ook de medewerkers van Gezinshuis Alas zullen altijd een luisterend oor bieden. Daarnaast beschikt Gezinshuis Alas over een onafhankelijke vertrouwenspersoon die niet werkzaam is bij Alas.

Het kan voorkomen dat ondanks onze inspanningen, een cliënt ontevreden is of een klacht of bezwaar heeft over Gezinshuis Alas of over één van de medewerkers. Dan wordt de klachtafhandeling gestart.

Interne klachtafhandeling

1. De cliënt neemt contact op met één van de gezinshuisouders om de klacht, het bezwaar of de reden van ontevredenheid (nader te noemen: klacht) te bespreken.
2. De gezinshuisouder draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling van de klacht.
3. De gezinshuisouder houdt de cliënt op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. De cliënt wordt hier mondeling over geïnformeerd. Indien gewenst kan de cliënt bij het eerste contactmoment over de klacht aangeven dat schriftelijke voortgang de voorkeur heeft.
4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker of vrijwilliger betreft, wordt deze medewerker of vrijwilliger in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Dit hoor-wederhoor wordt toegepast door de gezinshuisouder.
6. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij omstandigheden dit belemmeren. In dat geval brengt de gezinshuisouder de cliënt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen een termijn van zes weken na de ontvangstbevestiging afgehandeld.
7. De cliënt ontvangt een gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. Dit gebeurt in een gesprek met de gezinshuisouder en eventueel betrokken medewerker. Na afloop krijgt de cliënt een verslag met het oordeel.

Externe klachtafhandeling

Lukt het de cliënt en Gezinshuis Alas niet om tot een passende oplossing te komen, dan kan een klacht worden ingediend bij Klachtenportaal Zorg (KPZ). Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke organisatie, die vragen en klachten aanhoort, informatie en advies geeft en duidelijk maakt welke stappen mogelijk zijn. Voor de cliënten is alle contact met KPZ gratis.

Meer informatie over KPZ omtrent Gezinshuis Alas is te vinden in ons Begeleidingsplan onder paragraaf *Klachtencommissie*. Op de website van KPZ (www.klachtenportaalzorg.nl) staat alle informatie over Klachtenportaal Zorg, de klachtenprocedure, contactgegevens en veel meer. Klachtenportaal Zorg is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09:00 tot 12:00 uur via 0228-322205.

1. De cliënt dient een klacht in bij Klachtenportaal Zorg. Dit kan bij voorkeur via het [online klachtenformulier](#), maar ook per e-mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of post:
Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuzen

Stappen 2 tot en met 7 zijn overgenomen van de website van Klachtenportaal Zorg uit [Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg](#).

2. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenportaal van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en de cliënt ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
3. Binnen vijf werkdagen wordt telefonisch of per e-mail contact opgenomen door KPZ met de cliënt over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en de wensen van de cliënt kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe

voordracht voor de klachtencommissie. Indien de cliënt wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.

4. Bij de keuze voor bemiddeling wordt Gezinshuis Alas door KPZ op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt Gezinshuis Alas de mogelijkheid haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. De cliënt wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Is de cliënt tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld.
5. Als bemiddeling niet leidt tot de afhankelijk van de klacht, kan de cliënt ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het [Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg](#).
6. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan Gezinshuis Alas. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Hierna is de klacht afgehandeld.