

## **Klachtenreglement voor medewerkers van voorzieningen die zijn aangesloten bij Riant Verzorgd Wonen**

### **Artikel 1. Begripsomschrijving**

- 1.1 Directie: de directie van de woonzorgvoorziening waarop de klacht betrekking heeft.
- 1.2 Medewerker: medewerker in dienst van de woonzorgvoorziening
- 1.3 Klacht: deze heeft betrekking op de bejegening/behandeling van de directie tegenover de medewerker.
- 1.4 Vertrouwenspersoon: is namens Riant Verzorgd Wonen beschikbaar om te proberen de 'klacht' naar tevredenheid op te lossen; de medewerker mag zich echter ook rechtstreeks wenden tot de externe klachtencommissie.
- 1.5 De (externe) klachtencommissie: deze bestaat uit twee personen. De vaste voorzitter is een advocate met ervaring in de particuliere woonzorgsector (als mantelzorger én beroepsmatig). Beide leden zijn niet gelieerd aan een voorziening van Riant Verzorgd Wonen.

### **Artikel 2. Doelstelling**

De regeling heeft in eerste instantie tot doel de klacht zo mogelijk op een voor beide partijen bevredigende manier op te lossen. Deze werkwijze kan voorts bijdragen aan een structurele kwaliteitsverbetering binnen de voorziening.

### **Artikel 3. Procedure**

- 3.1 Een klacht wordt bij voorkeur, in eerste instantie, voorgelegd aan de vertrouwenspersoon. In veel gevallen zal deze een bemiddelende rol kunnen spelen, waarna inschakeling van de klachtencommissie niet meer nodig is.
- 3.2 Een klacht kan schriftelijk of telefonisch worden besproken met de vertrouwenspersoon of de klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Daarbij is het van belang dat de klacht helder is en tegen welke persoon of organisatie de klacht is gericht (de aangeklaagde). De klacht is van tevoren besproken zijn met de vertrouwenspersoon of de directie van de woonzorgvoorziening.
- 3.3 Klachten die betrekking hebben op financiële zaken en klachten die ook zijn ingediend via een andere procedure, worden niet in behandeling genomen.
- 3.4 Een kopie van de ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht wordt gezonden aan de directie van de betreffende woonzorgvoorziening.

### **Artikel 4. Onafhankelijkheid**

De klachtencommissie is een onafhankelijke en onpartijdige commissie ten behoeve van de medewerkers van de afzonderlijke woonzorgvoorzieningen die gebruik maken van diensten van Riant Verzorgd Wonen. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

### **Artikel 5. Werkwijze**

- 5.1 Het secretariaat van de klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging hiervan aan de klager en geeft informatie over het verdere verloop van de procedure. De commissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft binnen diezelfde periode op de hoogte van de inhoud van de klacht en het verdere verloop van de procedure.

- 5.2 De commissie kan één van haar leden of een onafhankelijke derde verzoeken als bemiddelaar in het geschil op te treden om tot een oplossing van de klacht te komen. Indien deze bemiddelingspoging niet tot resultaat leidt, kan klager binnen veertien dagen de commissie schriftelijk verzoeken tot verdere behandeling van de klacht over te gaan. De commissie zal dan de medewerker en de vertegenwoordiger van de woonzorgvoorziening verzoeken schriftelijk of mondeling zijn of haar zienswijze naar voren te brengen. Afhankelijk van de uitkomst zal in overleg met partijen worden besloten op welke wijze de procedure wordt vervolgd.
- 5.3 Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich voor eigen rekening laten bijstaan door een persoon naar eigen keuze. De commissie kan zich laten bijstaan door een extern deskundige.  
Alle door de commissie te maken kosten van de klachtenprocedure komen voor rekening van de (directie van de) woonzorgvoorziening.
- 5.4 Tegen de uitspraak van de commissie is geen beroep mogelijk. De directie van de woonzorgvoorziening is niet verplicht om uitspraken van de klachtencommissie op te volgen. Wel is ze verplicht u op de hoogte te stellen wat eventueel met de uitspraak wordt gedaan.

**Artikel 6. Geheimhouding**

De leden van de commissie en de eventueel door de commissie ingeschakelde deskundige hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle vertrouwelijke en persoonlijke informatie die tijdens de klachtenprocedure door partijen is gepresenteerd.

**Artikel 7. Plichten directie woonzorgvoorziening**

De directie van de woonzorgvoorziening laat de medewerker (klager) en de commissie binnen drie weken na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk weten welke maatregelen naar aanleiding hiervan zijn/worden getroffen.

**Artikel 8. Verslaglegging**

De commissie stelt jaarlijks een openbaar verslag op waarin het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden vermeld.

Klachten kunnen worden ingediend via één van onderstaande mogelijkheden:

- Vertrouwenspersoon: [vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@riantverzorgdwonen.nl)
- Klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen: [klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwonen.nl)
- Via telefoonnummer 023-5311612