



### **Procedure te volgen bij een klacht**

Als er sprake is van een klacht, dient de juiste procedure gevolgd te worden voor een goede afwikkeling hiervan. Hieronder worden de stappen besproken die moeten worden doorlopen bij elke klacht die ingediend wordt.

In het geval van een klacht dient de persoon waartegen de klacht wordt ingediend zo spoedig mogelijk contact op te nemen met de directe leidinggevende. Als de klacht kan worden opgelost, is hiermee de zaak gesloten. De klacht en de afwikkeling daarvan dient wel vastgelegd en gearchiveerd te worden.

Indien de klacht niet opgelost kan worden in een gesprek van leidinggevende en degene tegen wie de klacht is ingediend, moet de zaak schriftelijk worden voorgelegd aan de zorgmanager. Deze zal dan een afspraak maken om met de partijen te spreken. Een schriftelijk antwoord zal daarop volgen. Als de klacht hiermee is opgelost, is de zaak gesloten. De klacht en de afwikkeling daarvan dient vastgelegd en gearchiveerd te worden.

Indien de klacht niet is opgelost na interventie van de zorgmanager moet de zaak schriftelijk worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Deze zal de Raad van Toezicht op de hoogte stellen van de situatie. De Raad van Bestuur zal onderzoek doen en uiteindelijk een uitspraak doen over de zaak. Zij zullen deze uitslag communiceren naar de Raad van Toezicht. De uitslag is bindend voor beide partijen en de zaak is hiermee afgerond. De klacht en de afwikkeling daarvan dient vastgelegd en gearchiveerd te worden.

