

## Klachtenprocedure De Geheime Tuin

### Definitie klacht

Een klacht is een (schriftelijke) uiting van onvrede over de behandeling of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren. Hieronder valt ook de behandeling die niet door De Geheime Tuin, maar wel onder eindverantwoordelijkheid van de zorgaanbieder wordt verleend (bijvoorbeeld in het geval van onderaanneming).

### Stappenplan

Bij een klacht wordt het onderstaande stappenplan gevolgd:

#### **Stap 1: De behandelaar gaat in gesprek met de cliënt die een klacht heeft geuit**

Cliënten hebben verwachtingen en wensen die regelmatig onderwerp van gesprek en onderhandeling kunnen zijn met de behandelaar. Hierbij kunnen zich uiteraard meningsverschillen of zelfs wrijvingen voordoen, die doorgaans in het directe contact tussen cliënt en eigen behandelaar kunnen worden opgelost. Cliënten kunnen bij dergelijke gesprekken een familielid, vertrouwenspersoon en / of naaste meenemen.

De behandelaar stelt de directeur en de hoofdbehandelaar (indien niet zelf) altijd op de hoogte van het feit dat er een schriftelijke klacht is ontvangen. Om voor alle betrokkenen de afhandeling inzichtelijk te houden worden klachten van cliënten door De Geheime Tuin vastgelegd in een Exceloverzicht. Op die manier kunnen betrokkenen volgen welke acties worden ondernomen en hoe deze acties verlopen.

#### **Stap 2: De hoofdbehandelaar schuift aan bij het gesprek over de klacht**

Op verzoek van de cliënt of behandelaar kan de hoofdbehandelaar aanschuiven bij het gesprek over de klacht. Cliënten kunnen bij dit gesprek een familielid, vertrouwenspersoon en / of naaste meenemen.

#### **Stap 3: De directeur voert de regie over de klacht**

Op verzoek van de cliënt of behandelaar kan de directeur persoonlijk de regie over de klachtafhandeling nemen. Hieronder staat beschreven wat in dit geval de procedure is.

De directeur belt de cliënt binnen 3 werkdagen nadat is afgesproken dat de directeur de regie overneemt en informeert naar de klacht van de cliënt. Indien nodig zal de directeur de cliënt uitnodigen voor een gesprek om de klacht toe te lichten en om van de cliënt te horen wat deze van ons verwacht. De directeur zoekt met de cliënt naar de strekking van de klacht en spreekt, indien nodig en mogelijk, acties af om de klacht af te handelen.

Indien de klacht betrekking heeft op een behandelaar, zal de directeur de behandelaar informeren over de klacht en aan de behandelaar diens visie vragen. Zo nodig vraagt de directeur de inzet van betrokken behandelaar om de klacht van de cliënt af te handelen.

De directeur zal uiteindelijk binnen een overeengekomen termijn met de cliënt, tot een oordeel over de klacht komen en dit aan de betrokkenen laten weten. Dit kan mondeling of schriftelijk zijn.

**Stap 4: De cliënt dient de klacht in bij de Klachtencommissie**

Bij de Klachtencommissie kan de cliënt te allen tijde een klacht indienen over een gedraging of besluit van één van de medewerkers van De Geheime Tuin. Hoewel De Geheime Tuin de voorkeur geeft aan de hiervoor omschreven stapsgewijze benadering, is het recht om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie onvervreemdbaar.

Wanneer een cliënt een klacht indient bij de klachtencommissie ontvangt de directeur hier een kopie van. De betreffende behandelaar ontvangt van de Klachtencommissie het verzoek om een schriftelijke reactie/verweerschrift op de klacht. De betrokken behandelaar schrijft zelf dit verweerschrift en kan desgewenst het concept voorleggen aan de directeur ter advies. Het definitieve verweerschrift wordt door de behandelaar verstuurd aan de Klachtencommissie.

Indien mogelijk zal de commissie vervolgens proberen de klacht op te lossen via bemiddeling.

Wanneer dit niet lukt zal er een hoorzitting plaats vinden waarin beide partijen gehoord worden. Aanwezigheid door de betrokken behandelaar bij die hoorzitting is niet vrijblijvend.

Na beoordeling zal de Klachtencommissie de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond verklaren, en er wordt indien nodig een aanbeveling tot verbetering gedaan. Aan de directeur wordt vervolgens een reactie gevraagd op de uitspraak. De betrokken behandelaar krijgt een kopie van deze reactie.

**Stap 5: Een cliënt kan schade vergoed krijgen via bemiddeling of via de Geschillencommissie**

Wanneer een cliënt schade heeft kan hij/zij dit aankaarten bij de behandelaar of de directeur. Deze zullen bij een gegronde klacht van de cliënt een aanbod doen om de cliënt tegemoet te komen. Mocht cliënt dit niet afdoende vinden, dan kan hij/zij een formulier indienen bij de Geschillencommissie.

De Geheime Tuin ontvangt een afschrift van het ingevulde formulier en wordt gevraagd om reactie. Binnen 14 dagen geeft de behandelaar een reactie waarbij het ook mogelijk is om een nieuw aanbod te doen.

Wanneer het nieuwe aanbod niet afdoende is voor de cliënt zal er een hoorzitting plaats gaan vinden waarin beide partijen gehoord worden. Na 4 weken ontvangt De Geheime Tuin de uitspraak van de hoorzitting. Deze is bindend voor beide partijen, hoger beroep is niet mogelijk.

Een klacht kan leiden tot aansprakelijkheid van de instelling en een claim in civielrechtelijke zin. Gespecialiseerde adviseurs, juristen, adviseren De Geheime Tuin hierin. Medewerkers van De Geheime Tuin doen zelf geen uitspraken over aansprakelijkheid.

Datum: 14-08-2023  
Evaluatiedatum: 01-08-2024  
Documentbeheer: J. de Jong, directeur