

## Werkwijze klachten Zorgtrium

### Indienen van een klacht

1. Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk worden geuit.
2. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken begeleider en/of met de betrokken verwijzer besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
3. Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) worden ingediend.

### Procedure na ontvangst van klacht

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Zorgtrium binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Zorgtrium bij is aangesloten (Klachtenportaal Zorg) en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de verwijzer bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of verwijzer.
4. De zorgmanager en/of verwijzer analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

### De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Zorgtrium niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling Klachtenportaal Zorg waar Zorgtrium bij is aangesloten. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

### Wmo-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Zorgtrium niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## Procedure voor het afhandelen van de klacht

1. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
2. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
3. Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT Zorgtrium.
4. Het resultaat van de geregistreeerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreeerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Zorgtrium.