

## Klachten- en geschillenreglement Hulp in Gelderland

Hulp in Gelderland is aanbieder van hulp en begeleiding. Deze afbakening maakt dat wij als organisatie geen (zorg)handeling op of aan het lichaam van de cliënt uitvoeren. Het klachten- en geschillenreglement met bijbehorende inschatting van de risico's en ernst is hierop afgestemd.

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie door Hulp in Gelderland diensten wordt aangeboden. De melder blijft eerste aanspreekpunt rondom de klacht.

De drempel voor klachten en geschillen proberen wij zo laag mogelijk te houden. Een klacht over de dienstverlening kunt u bij ons aangeven per mail ([info@hulpingelderland.nl](mailto:info@hulpingelderland.nl)), per telefoon (0316-344771) of per brief middels het adres dat staat aangegeven in de cliëntmap. Wanneer u de klacht niet direct bij het eerste aanspreekpunt neer wenst te leggen kunt u vragen naar de klachtenfunctionaris. Diegene zal vervolgens contact met u opnemen. Binnen uiterlijk 5 werkdagen zullen wij reageren op uw klacht én het eventuele vervolg ervan opstarten.

De omschrijving van uw klacht wordt vervolgens opgenomen in het (beveiligde) cliëntdossier. In dit dossier wordt opgenomen wie de klacht heeft gemeld, inclusief een feitelijke omschrijving van de melding. U heeft recht op inzage in dit dossier.

Naar aanleiding van de melding wordt er telefonisch contact met u opgenomen om tot een oplossing te komen. Indien gewenst is er altijd de mogelijkheid tot een gesprek op locatie. In het gesprek streven wij ernaar om alle feiten op tafel te krijgen én alle betrokkenen gesproken te hebben. Op basis hiervan gaan wij met u tot een oplossing komen om de klacht te verhelpen.

Wanneer er een oplossing wordt gevonden wordt deze vastgelegd in het dossier en richting u gecommuniceerd. Indien de klacht betrekking had op uw hulpverlener aan huis wordt hij/zij ook op de hoogte gebracht van de gemaakte afspraken.

Wanneer u het niet eens bent met de oplossing dan kunt u nieuwe argumenten aandragen of vragen om herbeoordeling van de situatie. Wanneer er sprake is van een geschil, mogelijk naar aanleiding van een klacht dan kunt u ten alle tijden vragen of de directie van Hulp in Gelderland de klacht overneemt van de klachtenfunctionaris.