

versie 1.8

## Kwaliteitskader eis 9: Klachtenregeling

Naar aanleiding van de audit hebben wij ons aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl. Zij treden vanaf heden op als onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. De afgesloten overeenkomst met hen voldoet aan de gestelde eisen voor een Wmo klachten- en geschillencommissie. Het reglement is aangepast naar aanleiding van deze toevoeging.

### Klachten- en geschillenreglement Hulp in Gelderland

Hulp in Gelderland is aanbieder van hulp bij het huishouden 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 richting het adres dat staat aangegeven in de cliëntmap.

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. Binnen uiterlijk 5 werkdagen zullen wij reageren op uw klacht én het eventuele vervolg ervan opstarten.

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 boven 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 deze samen een oplossing hebben 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 u de klacht niet langer bij het eerste aanspreekpunt neer wenst te leggen kunt u vragen naar de klachtenfunctionaris. Diegene zal vervolgens contact met u opnemen. Wanneer er sprake is van een geschil, mogelijk naar aanleiding van een klacht dan kunt u terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij wij zijn aangesloten.

Contactgegevens van de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie:

*Erisietsmisgegaan.nl*

*Telefoonnummer: 035-2031585*

*Website: [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)*