



## Klachtenreglement medewerkers Erve het Geurts

### Inleiding en samenvatting

In een kleine zorginstelling als Erve het Geurts is het essentieel om een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling te hebben. Deze regeling biedt medewerkers de mogelijkheid om hun ongenoegen te uiten en draagt bij aan een positieve werkomgeving.

#### 1. Doel van de Klachtenregeling:

- Het doel van deze klachtenregeling is om medewerkers in onze kleine zorginstelling een formele procedure te bieden voor het indienen van klachten over hun werkomstandigheden, collega's, leidinggevendenden of andere aspecten van hun werk.

#### 2. Definities:

- **Medewerker:** Een persoon die in dienst is van onze zorginstelling.
- **Klacht:** Een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging jegens een medewerker binnen de context van de zorgverlening.

#### 3. Informele Oplossing:

- Bij ongenoegen wendt de medewerker zich bij voorkeur eerst tot zijn of haar directe leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
- De leidinggevende kan ondersteuning bieden bij het bespreken van het ongenoegen.
- Indien de medewerker dat wenselijk of nodig acht, kunnen de vertrouwenspersonen van Erve het Geurts geraadpleegd worden. De vertrouwenspersonen van Erve het Geurts zijn mw. Mieke Puy en dhr. Philip Stein. Zij kunnen helpen de klacht bespreekbaar te maken met de coördinator zorg. Mieke Puy en Philip Stein zijn te bereiken via het mailadres: [vertrouwenspersoon@ervegeurts.nl](mailto:vertrouwenspersoon@ervegeurts.nl).
- Als het gesprek met de coördinator zorg niet tot een bevredigende oplossing leidt, wordt de medewerker gewezen op deze klachtenregeling.

#### 4. Formele Klachtenprocedure:

- De medewerker dient een schriftelijke klacht in bij het bestuur van onze zorginstelling.
- Het bestuur onderzoekt de klacht en bemiddelt tussen de medewerker en de betrokken partij(en).
- Indien nodig wordt een externe geschilleninstantie ingeschakeld.

#### 5. Vertrouwelijkheid en Bescherming:

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Medewerkers mogen geen nadelige gevolgen ondervinden als gevolg van het indienen van een klacht. De coördinator zorg en het bestuur zien hier op toe.

#### 6. Communicatie en Bekendmaking:

- Deze klachtenregeling wordt aan alle medewerkers bekendgemaakt in het teamoverleg.
- Medewerkers ontvangen bij indiensttreding informatie over hoe ze een klacht kunnen indienen.

#### 7. Evaluatie en Verbetering:

- Jaarlijks wordt de effectiviteit van deze klachtenregeling geëvalueerd.

- Waar nodig worden verbeteringen doorgevoerd.

Dit ontwerp is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en heeft tot doel een eerlijke en respectvolle werkomgeving te bevorderen.

### **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 01-01-2024 en wordt jaarlijks na evaluatie herzien.