

## Richtlijn interne klachtenbegeleiding en -bemiddeling

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>1. Doel interne klachtenbegeleiding en -bemiddeling</b>	<b>1</b>
<b>2. Taken klachtenfunctionaris</b>	<b>1</b>

### 1. Doel interne klachtenbegeleiding en -bemiddeling

De interne klachtenbegeleiding en -bemiddeling van Stichting Sonneburgh heeft als doel:

- Opvang- steun- en informatiepunt voor cliënten en vertegenwoordigers die met vragen en gevoelens van onvrede zitten en deze willen bespreken;
- Bemiddelen, dat wil zeggen het bewerkstelligen van herstel van vertrouwen tussen de partijen om van daaruit in goed overleg tot een oplossing te komen en de klacht af te handelen;
- Het op grond van ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening en/of organisatie van het verpleeghuis/ verzorgingshuis; deze signalen aanwenden voor kwaliteitsverbetering.

### 2. Taken klachtenfunctionaris

Binnen Stichting Sonneburgh is een externe klachtenfunctionaris aangesteld. Een klachtenfunctionaris wordt met instemming van de Cliëntenraad door de directie van Stichting Sonneburgh benoemd. De klachtenfunctionaris verleent aan individuele cliënten van Stichting Sonneburgh advies en bijstand met betrekking tot klachten en/of onvrede die voortkomen uit het verblijf, coördinatie, behandeling, begeleiding, verpleging, verzorging en bejegening. De klachtenfunctionaris bevordert een goede klachtenopvang waardoor de (rechts)positie van de cliënt wordt versterkt en een positieve bijdrage wordt geleverd aan de kwaliteit van zorg.

De klachtenfunctionaris heeft als taken:

- Het opvangen van de cliënt;
- Luisteren naar de klacht van de cliënt; vaststellen wat de inhoud is van de klacht en wat de cliënt er mee wenst te bereiken;
- Geven van informatie over de klachtenprocedure en mogelijkheden om een klacht in te dienen;
- Bieden van ondersteuning bij het zoeken naar een oplossing van de klacht, eventueel door bemiddeling;
- Registreren van de werkzaamheden, uitgesplitst naar opvang en bemiddeling, met vermelding van de resultaten en bevindingen; deze registratie blijft onder beheer van de klachtenfunctionaris en vormt de basis voor de rapportage aan de directie;
- De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 februari een geanoniseerd verslag uit aan de directie van de werkzaamheden.

De directie van Stichting Sonneburgh kan op de volgende gronden, na overleg met de cliëntenraad, een klachtenfunctionaris ontslaan c.q. ontheffen van zijn/haar functie als klachtenfunctionaris:

- Kennelijke ongeschiktheid voor de functie. Er is sprake van kennelijke ongeschiktheid voor de functie als de klachtenfunctionaris niet langer het vertrouwen geniet van cliëntenraad of directie;
- Op eigen verzoek van de klachtenfunctionaris.