



GELDERSE KRACHT
Samen Sterk

Klachtenregeling Gelderse Kracht

Organisatie: Gelderse Kracht
Documenteigenaar: Zorgmanager
Versie: 1.0
Datum vaststelling: augustus 2026
Evaluatiedatum: augustus 2027
Externe klachtenvoorziening: SoloPartners

Inhoudsopgave

<i>1. Inleiding</i>	3
<i>2. Doel van de klachtenregeling</i>	3
<i>3. Voor wie geldt deze klachtenregeling?</i>	3
<i>4. Wat verstaan wij onder een klacht?</i>	3
<i>5. Uitgangspunten</i>	4
<i>6. Stap 1 – Bespreken met de betrokken medewerker</i>	4
<i>7. Stap 2 – Formele klacht indienen bij Gelderse Kracht</i>	5
<i>8. Ontvangst van een formele klacht</i>	5
<i>9. Behandeling van de klacht</i>	5
<i>10. Onafhankelijkheid</i>	6
<i>11. Termijn van behandeling</i>	6
<i>12. Uitkomst van de klacht</i>	6
<i>13. Onafhankelijke klachtenfunctionaris via SoloPartners</i>	7
<i>14. Geschilleninstantie</i>	7
<i>15. Geen benadeling van de klager</i>	7
<i>16. Vertrouwelijkheid en privacy</i>	8
<i>17. Registratie van klachten</i>	8
<i>18. Leren en verbeteren</i>	8
<i>19. Relatie met incidenten en calamiteiten</i>	9
<i>20. Verantwoordelijkheden medewerkers</i>	9
<i>21. Verantwoordelijkheden zorgmanager</i>	9
<i>22. Bekendmaking van de klachtenregeling</i>	10
<i>23. Borging binnen het kwaliteitssysteem</i>	10
<i>24. Evaluatie en actualisatie</i>	10
<i>Vaststelling</i>	11

1. Inleiding

Gelderse Kracht streeft naar kwalitatief goede, veilige, respectvolle en passende begeleiding en ondersteuning. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, ouder, verzorger of wettelijk vertegenwoordiger niet tevreden is over onze dienstverlening of over de wijze waarop een medewerker heeft gehandeld.

Gelderse Kracht vindt het belangrijk dat onvrede en klachten bespreekbaar zijn. Een klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig behandeld. Waar mogelijk zoeken we samen met de klager naar een passende oplossing.

Klachten bieden Gelderse Kracht daarnaast de mogelijkheid om te leren en de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend, hoe Gelderse Kracht hiermee omgaat en welke mogelijkheden er zijn wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost.

2. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- cliënten en betrokkenen een laagdrempelige mogelijkheid te bieden om onvrede of klachten kenbaar te maken;
- klachten zorgvuldig, respectvol en tijdig te behandelen;
- hoor en wederhoor toe te passen;
- waar mogelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen;
- de rechten en belangen van cliënten te beschermen;
- cliënten toegang te bieden tot een onafhankelijke klachtenvoorziening;
- klachten te gebruiken voor kwaliteitsverbetering binnen Gelderse Kracht.

3. Voor wie geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling is van toepassing op de dienstverlening van Gelderse Kracht.

Een klacht kan onder andere worden ingediend door:

- een cliënt;
- een ouder of verzorger;
- een wettelijk vertegenwoordiger;
- een nabestaande, voor zover dit passend is;
- iemand die namens een cliënt optreedt, mits deze daartoe gerechtigd of gemachtigd is.

Een klager kan zich tijdens de klachtenprocedure laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon of een andere persoon naar keuze.

4. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van Gelderse Kracht of over het handelen of nalaten van een medewerker die namens Gelderse Kracht werkzaamheden uitvoert.

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de wijze waarop iemand is behandeld of bejegend;
- de kwaliteit van de begeleiding of ondersteuning;
- het niet nakomen van afspraken;
- onvoldoende of onduidelijke communicatie;
- bereikbaarheid;
- onvoldoende informatie;
- privacy of vertrouwelijkheid;
- professioneel handelen van een medewerker;
- de uitvoering van het begeleidings- of ondersteuningsplan;
- ongewenst of grensoverschrijdend gedrag;
- het niet serieus nemen van wensen of zorgen;
- andere aspecten van de dienstverlening waarover de cliënt of betrokkene niet tevreden is.

5. Uitgangspunten

Gelderse Kracht hanteert bij klachten de volgende uitgangspunten:

- iedere klacht wordt serieus genomen;
- de klachtenprocedure is laagdrempelig en toegankelijk;
- de klager wordt respectvol behandeld;
- het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de ondersteuning;
- klachten worden zorgvuldig en zo objectief mogelijk onderzocht;
- hoor en wederhoor wordt toegepast;
- vertrouwelijke informatie wordt zorgvuldig behandeld;
- klachten worden zo spoedig mogelijk afgehandeld;
- waar mogelijk wordt gezocht naar herstel en een gezamenlijk gedragen oplossing;
- klachten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

6. Stap 1 – Bespreken met de betrokken medewerker

Gelderse Kracht moedigt cliënten en betrokkenen aan om onvrede waar mogelijk eerst te bespreken met de betrokken begeleider of medewerker.

Een open gesprek kan in veel situaties duidelijkheid bieden en tot een snelle oplossing leiden.

De medewerker:

- luistert naar de klacht of onvrede;
- neemt de cliënt serieus;
- vraagt waar nodig om verduidelijking;
- bespreekt mogelijke oplossingen;
- maakt waar nodig afspraken over vervolgacties.

Het rechtstreeks bespreken van de klacht met de betrokken medewerker is **niet verplicht**. Wanneer een cliënt dit niet prettig vindt of wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan direct een formele klacht worden ingediend.

7. Stap 2 – Formele klacht indienen bij Gelderse Kracht

Een formele klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de leidinggevende/zorgmanager van Gelderse Kracht.

Dit kan via:

E-mail: info@geldersekracht.nl

De klager vermeldt bij voorkeur:

- naam en contactgegevens;
- naam van de cliënt wanneer de klacht namens iemand anders wordt ingediend;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- naam van de betrokken medewerker, indien bekend;
- eventuele eerdere stappen die zijn ondernomen;
- wat de klager graag opgelost of veranderd zou willen zien.

Wanneer iemand moeite heeft om een klacht schriftelijk te formuleren, biedt Gelderse Kracht waar mogelijk ondersteuning bij het vastleggen van de klacht.

8. Ontvangst van een formele klacht

Na ontvangst van een formele klacht:

1. wordt de klacht geregistreerd;
2. ontvangt de klager een ontvangstbevestiging;
3. wordt beoordeeld wie de klacht behandelt;
4. wordt de betrokken medewerker geïnformeerd, voor zover dit noodzakelijk is;
5. wordt beoordeeld of onmiddellijke maatregelen noodzakelijk zijn om de veiligheid of kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen.

Gelderse Kracht streeft ernaar de ontvangst van een formele klacht binnen **vijf werkdagen** schriftelijk te bevestigen.

9. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan:

- de klager worden gevraagd de klacht nader toe te lichten;
- een gesprek met de klager plaatsvinden;
- de betrokken medewerker worden gehoord;

- relevante informatie worden geraadpleegd;
- informatie uit het cliëntdossier worden betrokken, voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is;
- een gezamenlijk gesprek worden georganiseerd;
- aanvullende deskundigheid worden ingeschakeld.

Gelderse Kracht past bij de behandeling van klachten het beginsel van **hoor en wederhoor** toe.

Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt in beginsel de gelegenheid zijn of haar visie te geven.

10. Onafhankelijkheid

Een klacht wordt niet uitsluitend inhoudelijk beoordeeld door degene op wie de klacht betrekking heeft.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de zorgmanager of wanneer er om andere redenen twijfel kan bestaan over een onafhankelijke interne behandeling, wordt een andere geschikte of onafhankelijke persoon betrokken.

Daarnaast kan de klager gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenvoorziening via SoloPartners.

11. Termijn van behandeling

Gelderse Kracht behandelt klachten zo spoedig mogelijk.

Als uitgangspunt wordt gestreefd naar inhoudelijke afhandeling binnen **zes weken** na ontvangst van de formele klacht.

Wanneer vanwege de aard of complexiteit van de klacht meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

Daarbij wordt aangegeven:

- waarom aanvullende tijd nodig is;
- welke stappen nog moeten worden gezet;
- wanneer de klager een inhoudelijke reactie kan verwachten.

12. Uitkomst van de klacht

Na behandeling van de klacht ontvangt de klager een gemotiveerde terugkoppeling.

Hierin wordt, voor zover van toepassing, aangegeven:

- wat is onderzocht;
- welke bevindingen zijn gedaan;
- tot welke conclusie Gelderse Kracht is gekomen;

- of de klacht geheel, gedeeltelijk of niet gegrond wordt beschouwd;
- welke oplossing wordt voorgesteld;
- welke afspraken zijn gemaakt;
- welke verbetermaatregelen eventueel worden genomen.

Waar mogelijk wordt de uitkomst schriftelijk bevestigd.

13. Onafhankelijke klachtenfunctionaris via SoloPartners

Gelderse Kracht is aangesloten bij **SoloPartners** voor de onafhankelijke klachtenvoorziening.

Wanneer een cliënt of andere klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, de klacht niet rechtstreeks met Gelderse Kracht wil bespreken of onafhankelijke ondersteuning wenst, kan gebruik worden gemaakt van de klachtenvoorziening van SoloPartners.

Via SoloPartners is een **onafhankelijke klachtenfunctionaris** beschikbaar.

De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk en onpartijdig;
- luistert naar de klacht;
- kan beide partijen horen;
- ondersteunt bij het verduidelijken van de klacht;
- kan helpen bij de communicatie tussen partijen;
- richt zich waar mogelijk op het bereiken van een passende gezamenlijke oplossing.

Gelderse Kracht werkt mee aan de behandeling van een klacht door de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

14. Geschilleninstantie

Wanneer een klacht ondanks de inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid wordt opgelost en de betreffende klachtenroute daarin voorziet, kan het geschil worden voorgelegd aan de onafhankelijke geschilleninstantie.

Gelderse Kracht is via SoloPartners aangesloten bij **Stichting Geschillen in de Zorg (GIDZ)**.

De behandeling van een geschil vindt plaats overeenkomstig de voorwaarden en het reglement van de betreffende geschilleninstantie.

Gelderse Kracht informeert de cliënt op verzoek over de actuele procedure voor het voorleggen van een klacht of geschil.

15. Geen benadeling van de klager

Het indienen van een klacht mag geen negatieve gevolgen hebben voor de cliënt of andere klager.

Een cliënt wordt niet anders behandeld omdat hij of zij:

- onvrede heeft geuit;
- een klacht heeft ingediend;
- gebruikmaakt van een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- een externe klachten- of geschillenprocedure volgt.

De kwaliteit en continuïteit van de ondersteuning blijven zoveel mogelijk gewaarborgd.

16. Vertrouwelijkheid en privacy

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met de verkregen informatie.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor:

- de behandeling van de klacht;
- uitvoering van gemaakte afspraken;
- eventuele verbetermaatregelen;
- naleving van wettelijke verplichtingen;
- kwaliteitsverbetering.

Informatie over een klacht wordt niet zonder noodzaak gedeeld met personen die niet bij de klachtenprocedure betrokken zijn.

Gelderse Kracht handelt hierbij overeenkomstig de AVG en het geldende privacy- en informatiebeveiligingsbeleid.

17. Registratie van klachten

Formele klachten worden door Gelderse Kracht geregistreerd.

Daarbij wordt, voor zover relevant, vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- aard en onderwerp van de klacht;
- betrokken onderdeel van de dienstverlening;
- wijze van behandeling;
- uitkomst;
- gemaakte afspraken;
- eventuele verbetermaatregelen;
- datum van afsluiting.

Bij de registratie wordt rekening gehouden met privacy en gegevensminimalisatie.

18. Leren en verbeteren

Gelderse Kracht beschouwt klachten als belangrijke informatie voor het verbeteren van de dienstverlening.

De zorgmanager beoordeelt periodiek of uit klachten:

- terugkerende onderwerpen;
- structurele knelpunten;
- veiligheidsrisico's;
- tekortkomingen in werkprocessen;
- communicatieproblemen;
- scholingsbehoeften;
- andere verbeterpunten

naar voren komen.

Waar nodig worden verbetermaatregelen vastgesteld en opgenomen in de kwaliteitscyclus van Gelderse Kracht.

Hierbij wordt gewerkt volgens de principes van de **Plan-Do-Check-Act (PDCA)-cyclus**.

19. Relatie met incidenten en calamiteiten

Een klacht kan informatie bevatten waaruit blijkt dat mogelijk sprake is van:

- een incident of bijna-incident;
- een calamiteit;
- huiselijk geweld of kindermishandeling;
- grensoverschrijdend gedrag;
- een privacy- of informatiebeveiligingsincident.

Wanneer hiervan sprake kan zijn, wordt naast deze klachtenregeling ook het daarvoor geldende protocol van Gelderse Kracht toegepast.

Het behandelen van een klacht vervangt een eventuele wettelijke of contractuele meldplicht niet.

20. Verantwoordelijkheden medewerkers

Medewerkers van Gelderse Kracht zijn verantwoordelijk voor:

- serieus nemen van signalen van onvrede;
- respectvol en professioneel reageren op klachten;
- cliënten wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen;
- meewerken aan de behandeling van klachten;
- meewerken aan hoor en wederhoor;
- uitvoeren van afspraken en verbetermaatregelen die uit een klacht voortkomen.

21. Verantwoordelijkheden zorgmanager

De zorgmanager is verantwoordelijk voor:

- bewaken van een zorgvuldige klachtenprocedure;

- registratie en opvolging van klachten;
- bewaken van behandeltermijnen;
- waarborgen van hoor en wederhoor;
- bewaken van voldoende onafhankelijkheid;
- verwijzen naar SoloPartners wanneer onafhankelijke klachtenbehandeling gewenst is;
- analyseren van klachten;
- bewaken van verbetermaatregelen;
- periodieke evaluatie en actualisatie van deze klachtenregeling.

22. Bekendmaking van de klachtenregeling

Gelderse Kracht zorgt ervoor dat cliënten en andere betrokkenen kennis kunnen nemen van deze klachtenregeling.

De klachtenregeling:

- is beschikbaar voor cliënten en hun vertegenwoordigers;
- is toegankelijk voor medewerkers;
- wordt gepubliceerd op de website van Gelderse Kracht;
- wordt op verzoek kosteloos verstrekt;
- kan tijdens de start van de ondersteuning onder de aandacht worden gebracht.

Op de website wordt tevens vermeld dat Gelderse Kracht voor de onafhankelijke klachtenvoorziening is aangesloten bij SoloPartners.

23. Borging binnen het kwaliteitssysteem

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van het kwaliteitssysteem van Gelderse Kracht.

Medewerkers worden geïnformeerd over:

- de interne klachtenprocedure;
- de wijze waarop een formele klacht kan worden ingediend;
- hun verantwoordelijkheid bij klachten;
- de onafhankelijke klachtenvoorziening via SoloPartners;
- het belang van klachten voor kwaliteitsverbetering.

De zorgmanager ziet toe op naleving en borging.

24. Evaluatie en actualisatie

Deze klachtenregeling wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd.

Daarnaast wordt de regeling tussentijds aangepast wanneer:

- wet- of regelgeving wijzigt;
- de externe klachtenvoorziening verandert;
- Gelderse Kracht wijzigt van klachten- of geschilleninstantie;
- ervaringen met klachten daartoe aanleiding geven;

- interne of externe audits verbeterpunten opleveren;
- eisen van gemeenten of andere opdrachtgevers wijzigen.

De zorgmanager is verantwoordelijk voor het actueel houden van de klachtenregeling.

Vaststelling

Document: Klachtenregeling – Gelderse Kracht

Versie: 1.0

Datum vaststelling: augustus 2026

Documenteigenaar: Zorgmanager

Externe klachtenvoorziening: SoloPartners

Geschilleninstantie: Stichting Geschillen in de Zorg (GIDZ)

Evaluatiedatum: augustus 2027