

## Interne Klachtenregeling Martha Flora

---

### 1. Inleiding

Bewoners en hun familie of vertegenwoordigers, hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Martha Flora. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door Martha Flora wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe Martha Flora de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen. In de bijlage is de procesbeschrijving opgenomen. Dit document is voor intern gebruik.

### 2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over Martha Flora kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van Martha Flora, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van Martha Flora of andere onwenselijke situaties in relatie met Martha Flora.

### 3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

#### *a. Mondeling*

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken locatiemanager en/of medewerker, maar het kan het ook een andere medewerker van Martha Flora zijn. Medewerkers bespreken uitingen van onvrede van klanten te allen tijde met hun locatiemanager.

#### *b. Schriftelijk*

Hiervoor wordt het klachtenformulier van Martha Flora gebruikt. Dit formulier kan men downloaden via de link: <http://www.marthaflora.nl/klachtenregeling-martha-flora/>. Deze link is niet zichtbaar op de website maar wel te vinden via de zoekfunctie.

Het formulier kan worden verstuurd naar de Klachtenfunctionaris Martha Flora De Lairessestraat 180- IV, 1075 HM Amsterdam, email: [klachtenfunctionaris@marthaflora.nl](mailto:klachtenfunctionaris@marthaflora.nl). Ook is er de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie welke ook actief is voor een aantal zorginstellingen in Midden-Holland, en welke wordt uitgevoerd door Klachtencommissie Zorg Midden-Holland, Postbus 737, 2800 AS Gouda, email: [info@klachtoverzorg.nl](mailto:info@klachtoverzorg.nl)

#### 4. Hoe wordt een klacht behandeld?

##### *a. Behandeling van een mondelinge klacht*

In een gesprek met de betrokken medewerker en/of de locatiemanager van Martha Flora wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen ofwel kan indiener geadviseerd worden de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De mondelinge klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Na een maand wordt geëvalueerd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en/of in een verslag.

Indien de indiener van de klacht niet tevreden is over het resultaat, dan kan indiener een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke externe Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

##### *b. Behandeling van een schriftelijke klacht door Martha Flora.*

Na ontvangst van de klacht neemt Martha Flora zo spoedig mogelijk contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, de locatieleidinggevende en/of klachtenfunctionaris en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt de klacht besproken en onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen ofwel kan indiener geadviseerd worden de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De klacht en de maatregelen die ter verbetering zijn afgesproken worden vastgelegd op een klachtenformulier. Er worden afspraken gemaakt over de evaluatie of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Dit wordt vastgelegd op het klachtenformulier en /of in een verslag.

#### 5. Geschillencommissie

Als uw klacht bij de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld of u bent het niet eens met de uitspraak dan kunt u uw klacht voorleggen aan de door het ministerie Volksgezondheid Welzijn en Sport erkende Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. De geschilleninstantie is onpartijdig en kan een onafhankelijke uitspraak doen over uw klacht. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen. Meer informatie over de werkwijze en bereikbaarheid van de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland vindt uw op [www.geschillenoverzorg.nl](http://www.geschillenoverzorg.nl)

## *Geheimhouding.*

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van Martha Flora die bij de behandeling van een klacht worden betrokken en de leden van de externe klachtencommissie, zijn verplicht tot geheimhouding.

## **6. Klachtenfunctionaris**

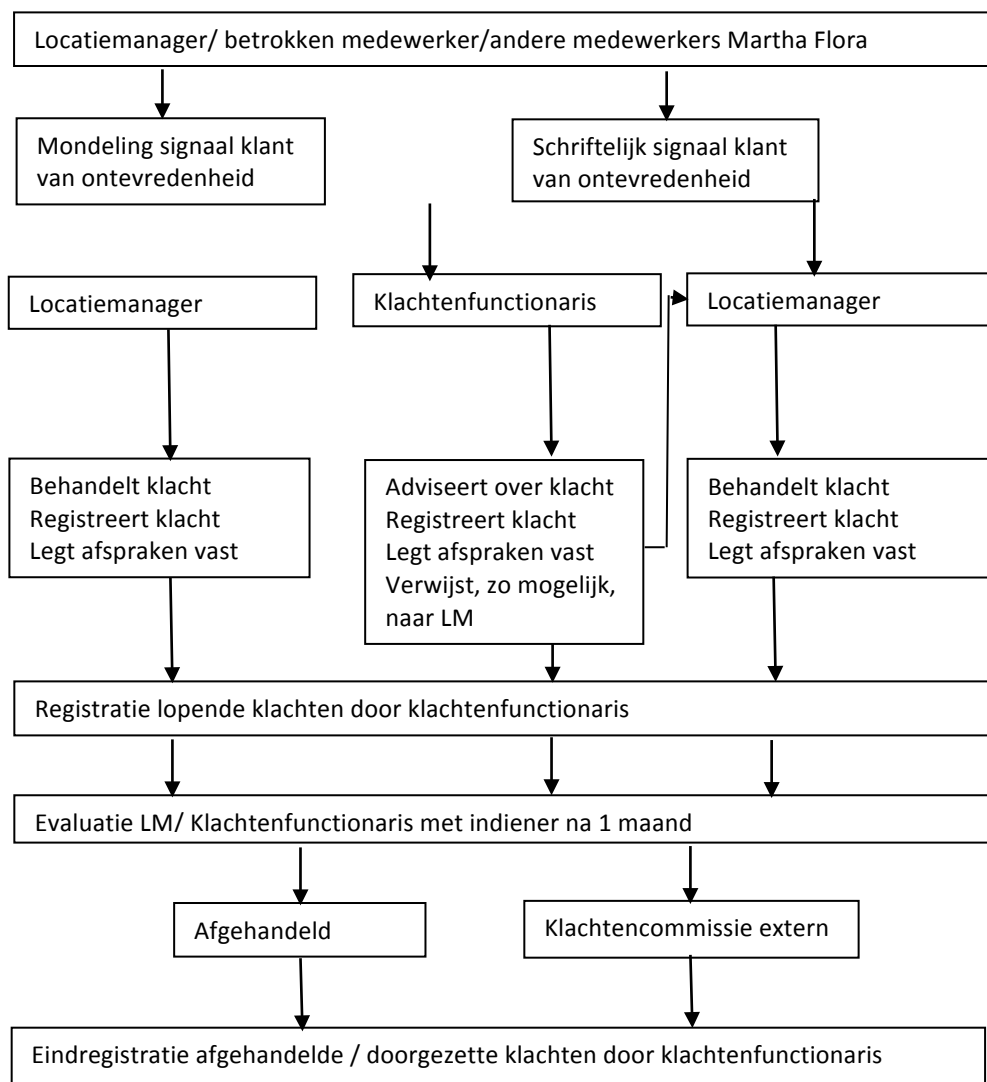
De klachtenfunctionaris Martha Flora heeft een informerende, adviserende en registrerende functie.

- Informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
- Registeert alle intern lopende klachten en afgeronde klachten en klachten die bij de externe klachtencommissie gemeld worden
- Beheert de administratieve vastlegging van klachten in de cloud en informeert/adviseert daarover
- Formuleert kwaliteitsjaarverslag

## **7. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?**

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.
- Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- Alle ingediende klachten worden geregistreerd en besproken in het managementteam van Martha Flora. Indien blijkt dat afgesproken maatregelen niet effectief zijn, wordt alsnog actie genomen.
- In het jaarlijkse management review wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd
- Het managementteam Martha Flora legt in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording evaluatie, doelstellingen en inspanningen vast om onvrede en klachten te voorkomen.

## Bijlage Proces interne klachtenregeling Martha Flora



### Signaleren:

- alle medewerkers zijn alert op signalen
- medewerkers nemen te allen tijde contact op met locatiemanagement
- bestuurder/MT kan er voor kiezen een klacht zelf te behandelen

### Behandelen LM/MT

- behandelt onvrede en kiest aanpak/oplossingen
- kan er voor kiezen direct te verwijzen naar externe klachtencommissie
- registreert klacht via formulier en meldt lopende klacht bij operationeel directeur, concept directeur, klachtenfunctionaris
- operationeel directeur informeert MT maandelijks

### Registratie/informatie

- Klachtenfunctionaris verzamelt en registreert alle lopende klachten, de maatregelen die genomen zijn en de afhandeling, inclusief klachten die binnenkomen bij de externe commissie
- Klachtenfunctionaris beheert clouddeeln klachten
- Klachtenfunctionaris informeert conceptdirecteur maandelijks over meldingen en registratie