

# Klachtenreglement



Training- en Adviesbureau

**Kuipers & Houtman b.v.**



Dit reglement is ingesteld ten behoeve van de opvang en behandeling van klachten over een handelswijze of gedraging van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. of diens medewerkers.

## **Inhoudsopgave**

Inleiding.....	3
Begripsomschrijvingen.....	4
Indiening van de klacht.....	4
Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg.....	6
Extra informatie met betrekking tot de klacht.....	7
Vaststelling en wijziging van dit reglement.....	7
Slotbepalingen.....	7



## **Inleiding**

### *Wettelijk kader*

Op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. verplicht om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. De getroffen regeling moet op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht worden.

Doel van de wet is versterking van de rechtspositie van de cliënt. Maar de wetgever gaat er ook van uit dat een goede klachtenregeling zal bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. hebben een contract afgesloten met Klachtenportaal Zorg. Dit bureau werkt met onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Op deze manier zal de klacht die gemeld wordt bij Klachtenportaal Zorg discreet worden behandeld. Klachtenportaal Zorg zal zelf zorgen voor de contacten met de cliënten en medewerkers. De klacht wordt vanaf de melding tot aan de oplossing gerapporteerd en in een jaar verslag gepubliceerd. Daarnaast zal het ingediend worden bij de IGZ.

Voor Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. geldt dat er zo veel mogelijk wordt aangesloten bij relevante beroepsverenigingen en wettelijke registraties teneinde een zorgvuldige beroepsuitoefening te waarborgen, maar ook zorg te dragen voor een adequate, externe klachtenprocedure.

### *De cliënt informeren*

Bij de aanvang van de hulp- en dienstverlening (aanmeld- en intakefase) en bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid tot indiening van een klacht en de wijze waarop dit dient te geschieden.

### *Doelstelling van de klachtenbehandeling*

De klachtenbehandeling kent de volgende doelstellingen:

- het trachten opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, zodat de relatie hersteld kan worden;
- het verschaffen van duidelijkheid aan de cliënt over de wijze van indiening en afhandeling van een klacht;
- het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijke termijn;
- het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van de dienstverlening door te leren van de ervaringen van de cliënten en knelpunten te signaleren in de dienstverlening.



## Begripsomschrijvingen

1. *Klacht:*

Het uiten van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienstverlening (niet-zijnde de inhoud van een Wmo-besluit) van of namens Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier.

2. *Klachtenbehandeling:*

Het onderzoek naar een klacht, resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

3. *Klachtenfunctionaris:*

Vanuit Klachtenportaal Zorg is er een onafhankelijke klachtenfunctionaris die belast is met de bemiddeling van de klachten die te maken hebben met de cliënten of medewerkers van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. De klachtenfunctionaris beheert de klachtdossiers en bewaakt de voortgang van de klachtenbehandeling.

4. *Klager:*

De cliënt die (mondeling of schriftelijk) een klacht indient over een gedraging van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman B.V. of van een medewerker.

5. *Klachtenportaal Zorg*

Een onafhankelijk bedrijf waar Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. een contract mee heeft gesloten. Als er klachten zijn, zullen zij dit oppakken. Dit bedrijf regelt een klachtenfunctionaris en klachtencommissie/geschilleninstantie.

6. *Medewerker:*

Een persoon die werkzaam is bij Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. inclusief personen die bij de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van werknemers diensten verlenen.

## Indiening van de klacht

Vanuit Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. komt er maandelijks een coördinerend teamlid bij de cliënt langs. Tijdens dit bezoek wordt er gesproken over onder andere hoe tevreden de cliënt is, of alles nog zo gaat zoals afgesproken en welke veranderingen er zo nodig moeten gebeuren. Als er sprake is van een klacht, zal dit dan ook worden besproken. In ons werk zijn er verschillende soorten klachten. Als de klacht direct oplosbaar is, zal het coördinerend teamlid dit oppakken met de directie van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. Hetgeen wat is besproken en afgesproken tijdens dit bezoek, zal vier weken later geëvalueerd worden. Zo nodig zal de directie schriftelijk aangeven welke stappen er ondernomen zullen worden naar aanleiding van de klacht. Op het



moment dat de cliënt een klacht indient die niet direct oplosbaar is, zal de cliënt geholpen worden bij de stappen die nodig zijn om een klacht in te dienen. De cliënt zal hierin doorgestuurd worden naar het Klachtenportaal Zorg. Vanuit de Klachtenportaal Zorg wordt de cliënt meegeholpen met alle stappen die nodig zijn bij de klacht. Na het indienen van de klacht wordt ook de correspondentie gedaan door het Klachtenportaal Zorg. De eerste correspondentie zal gedaan worden binnen vijf dagen. Het Klachtenportaal Zorg heeft meerdere medewerkers en klachtenfunctionarissen die de cliënt gratis van advies voorzien. Daarnaast zullen ze onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing voor de klacht te komen.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - de cliënt;
  - zijn/haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
  - zijn/haar nabestaanden;
  - personen die door de klant zijn gemachtigd.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend bij de Klachtenportaal Zorg.
  - De klacht is voorzien van:
    - i) naam, adres en eventueel telefoonnummer van de klager;
    - ii) over wie geklaagd wordt;
    - iii) een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
  - Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtenfunctionaris deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft, in te dienen.
4. Op binnengekomen klachten die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoen, wordt binnen 5 dagen door de klachtenfunctionaris telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de melding van een klacht. De klager kan hierop nogmaals, maar dan volgens de bovengenoemde voorwaarden van melding, zijn klacht indienen.
5. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te (laten) doen aan de klachtenfunctionaris. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
6. Klachten worden middels de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg afgehandeld.



## **Klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg**

1. De klacht wordt ontvangen door Klachtenportaal Zorg.
2. De eerste beoordeling van de klacht wordt gedaan door de Klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen 5 werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v. op de hoogte gebracht van de klacht en krijgen zij de mogelijkheid om verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld. *(bron site klachtenportaal zorg)*



## **Extra informatie met betrekking tot de klacht**

De klacht moet binnen 4 maanden zijn afgehandeld. De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ. De privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde blijft gewaarborgd.

### Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies, geen kosten verbonden.

## **Vaststelling en wijziging van dit reglement**

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v.

## **Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Training- en Adviesbureau Kuipers en Houtman b.v.
2. Het reglement treedt in werking op 3 november 2017