

Klachtenreglement

**Voorzet Behandeling**

## 1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

### 1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie de Aanbieder maatschappelijke zorg en/of andere diensten op het gebied van de begeleiding heeft verleend. Hieronder wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger dan wel nabestaanden van cliënt, waarbij er van uit wordt gegaan dat er alleen door een vertegenwoordiger van de cliënt kan worden geklaagd als de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

### 1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan de stichting Voorzet Behandeling heeft verstrekt om voor de Cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

### 1.3 Klager

De Cliënt die overeenkomstig dit reglement een Klacht heeft ingediend.

### 1.4 Medewerker(s)

Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de Aanbieder waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

### 1.5 Klacht(en)

Een overeenkomstig dit reglement door een Cliënt schriftelijk geuite onvrede over de wijze waarop - binnen het kader van de door de Aanbieder verrichte diensten op het gebied van Ambulante Behandeling aan Cliënt- door een handelen of nalaten van een Medewerker en/of de Aanbieder met de persoonlijke belangen van de Cliënt is of wordt rekening gehouden.

### 1.6 Aanbieder

Stichting Voorzet Behandeling. De Aanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar Raad van Bestuur.

### 1.7 Klachtenbemiddelaar

Een onafhankelijk en autonoom functionaris die als zodanig overeenkomstig dit reglement is benoemd om te bemiddelen in verband met een ingediende Klacht.

### 1.8 Geschillencommissie

De commissie die overeenkomstig dit reglement extern wordt ingeschakeld teneinde een Klacht te onderzoeken en te behandelen en daarover advies uitbrengt aan de Aanbieder.

## **2. Doelstelling en reikwijdte**

### 2.1

Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de Klachten van Cliënten, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de Klager en de Medewerker en/of de Aanbieder.

### 2.2

Het op grond van de ontvangen Klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van de Aanbieder, en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

### 2.3

Alleen Cliënten van de Aanbieder kunnen klagen.

## **3. Indienen van een klacht**

### 3.1

De Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en kan zowel betrekking hebben op de Medewerkers van de Aanbieder als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van de Aanbieder werkzaamheden ten behoeve van Cliënten van de Aanbieder hebben verricht.

### 3.2

Een Klacht dient te worden ingediend bij de Klachtenbemiddelaar of bij de Geschillencommissie.

### 3.3

Een Klacht kan worden ingediend over een Medewerker, een leidinggevende of de RvB. Als de Klacht direct de RvB betreft, gaat de klacht naar de Klachtenbemiddelaar of de Geschillencommissie.

### 3.4

De behandeling van een Klacht dient te geschieden door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de Klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

### 3.5

Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- a. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een (soort)gelijke Klacht van Cliënt nog bij de Stichting Voorzet Behandeling in behandeling is;
- c. dezelfde Klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

- d. de Klacht anoniem is ingediend;
- e. de Klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolgung heeft ingesteld.

**Van de niet-ontvankelijkheid van een Klacht en het dientengevolge niet in behandeling nemen wordt de Klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.**

### 3.6

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

### 3.7

Aanbieder stichting Voorzet Behandeling draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Zo nodig informeert stichting Voorzet Behandeling de Opdrachtgever.

### 3.8

Klager kan te allen tijde de Klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de Klachtenbemiddelaar of de Geschillencommissie.

## 4. De Klachtenbemiddelaar

### 4.1

De RvB van de Aanbieder benoemt een Klachtenbemiddelaar.

### 4.2

De Klachtenbemiddelaar wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, en kan worden herbenoemd.

### 4.3

De Klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de Cliënt over de klachtenprocedure en de mogelijkheden een Klacht in te dienen. De Klachtenbemiddelaar tracht –indien Cliënt dit wenst- door middel van bemiddeling een oplossing voor de aan de Klacht ten grondslag liggende onvrede te vinden die de instemming van de Klager heeft. Bij de vervulling van deze taak is de Klachtenbemiddelaar geheel vrij naar eigen inzicht te handelen.

### 4.4

De Klachtenbemiddelaar heeft tevens tot taak zijn of haar werkzaamheden –uitgesplitst naar opvang en bemiddeling- te registreren, met vermelding van de resultaten en bevindingen. Hij of zij zal tevens halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de Aanbieder. In dit verslag zullen trends in de Klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

### 4.5

De Klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het vragen van inlichtingen ten aanzien van de Klacht bij de RvB, de Aanbieder, Medewerkers en/of derden;
- b. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van de Aanbieder, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming;
- c. inzage in de Cliëntgegevens, na toestemming van Cliënt en na overleg met de Aanbieder;
- d. het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het zo nodig optreden als gespreksleider.

#### 4.6

De Klachtenbemiddelaar vervult zijn taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van zijn functie.

### **5. De Geschillencommissie**

#### 5.1

De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die ingeschakeld wordt indien de klacht door de klachtenbemiddelaar niet kan worden afgehandeld.

#### 5.2

Voorzet is conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een overeenkomst aangegaan met een extern gecertificeerde geschillencommissie. Deze is ondergebracht bij [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

#### 5.3

Voorzet heeft geen invloed op de wijze waarop de geschillencommissie haar werk doet.

#### 5.4

Een uitspraak van de geschillencommissie is voor zowel de klager als voor Voorzet bindend.

### **6. Behandeling van de Klacht door de Klachtenbemiddelaar**

#### 6.1

De Klachtenbemiddelaar dient regelmatig en zo mogelijk op gezette tijden beschikbaar te zijn voor Cliënten.

#### 6.2

Een Klacht wordt eerst ingediend bij de Klachtenbemiddelaar. Bij ontvangst van een Klacht zal de

Klachtenbemiddelaar de Klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen, een schriftelijke bevestiging van de ingediende Klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de Klacht betrekking heeft.

### 6.3

De Klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken Medewerker en de Klager wanneer beide partijen hiermee instemmen. De bemiddeling dient erop gericht te zijn de Klacht op te lossen en de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen.

### 6.4

Zowel de Klager als degene op wie de Klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord

### 6.5

De Klacht dient binnen een periode van vier weken na indienen van de Klacht te worden afgehandeld.

### 6.6

Een Klacht wordt doorverwezen naar de geschillencommissie indien:

- a. Cliënt geen bemiddeling wenst van de Klachtenbemiddelaar;
- b. Cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de Klacht wenst.

## **7. Algemene bepalingen**

### 7.1

Geen enkele persoon en/of Medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van de Aanbieder worden geschaad vanwege het feit dat hij als Klager, Klachtenbemiddelaar, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

### 7.2

Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

### 7.3

De personen en/of Medewerkers die bij de behandeling van de Klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de Klachtenbemiddelaar geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de Klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

### 7.4

De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de Klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

#### 7.5

De Aanbieder draagt er zorg voor dat aan de Klager, de Klachtenbemiddelaar zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

#### 7.6

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, staat het de Cliënt vrij om alsnog naar de geschillencommissie te stappen

#### 7.7

De Klachtenbemiddelaar legt van elke Klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een Klacht betrekking hebbende stukken die door de Klachtenbemiddelaar zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de Klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de Klachtenbemiddelaar. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

#### 7.8

De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken Klachtenbemiddelaar.

#### 7.9

De Klachtenbemiddelaar brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar aan de RvB. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard, het advies en de uitspraak of oplossing van de door de bemiddelaar afgehandelde Klachten. In de rapportage wordt ook opgenomen een overzicht van de door hem door middel van Klachtenbemiddeling opgeloste Klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.

#### 7.10

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017 en is voor het laatst aangepast in december 2016.