

# Klachtenbehandeling met betrekking tot de directie

(cliënten)



**TZUM, 10 APRIL 2019**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. AFBAKENING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. PROCESVERLOOP</b> .....	<b>3</b>
2.1 Werkwijze.....	4
2.2 Behandeling van de klacht.....	4
2.3 Nader onderzoek .....	5
2.4 Gegrondheid klacht.....	5
2.5 Maatregelen .....	5
2.6 Rapportage .....	5
<b>3. ONDERSTEUNENDE INFORMATIE</b> .....	<b>6</b>
<b>4. SCHEMA</b> .....	<b>7</b>

## 1. AFBAKENING

### Doel

Zorgboerderij Berne Wille voelt zich verantwoordelijk voor het juist omgaan met- en afhandelen van klachten.

### Toepassing

Door cliënten, of personen die namens deze spreken (bijv. ouders of zorgverleners), kan een klacht<sup>1</sup> over de directie<sup>2</sup> worden ingediend.

In geval van een klacht, wendt de klager zich **eerst** rechtstreeks tot de directie en probeert zo tot een oplossing te komen.

### Voorwaarden

- De klacht wordt ingediend bij en behandeld door de Bemiddelaar.
- De Bemiddelaar neemt een klacht niet in behandeling, indien een gelijke klacht bij hem nog in behandeling is.
- Indien een klacht wordt ingetrokken, of door bemiddeling is weggenomen, wordt deze niet verder behandeld.
- Mogelijke kosten van de klachtenafhandeling zullen door de zorgboerderij worden gedragen, behalve de kosten van het inschakelen van adviseurs door de klager of beklagde.

## 2. PROCESVERLOOP

### Bemiddelaar

Contact opnemen met de Bemiddelaar kan via onderstaand e-mailadres:

[rob@vangulik.fr](mailto:rob@vangulik.fr)

### Geheimhouding

Alle betrokkenen in de klachtenprocedure hebben, zolang als de procedure duurt, een geheimhoudingsplicht.

---

<sup>1</sup> Klacht: iedere uiting van ontevredenheid.

<sup>2</sup> Directie: Bert en Coby Wille.

## 2.1 Werkwijze

### Indienen klacht

De klager:

- wendt zich, in geval van een klacht, **eerst** rechtstreeks tot de directie en probeert zo tot een oplossing te komen.
- dient een klacht in bij de Bemiddelaar indien er geen oplossing mogelijk blijkt.
  - o slaagt bemiddeling door de Bemiddelaar niet of de klager is niet tevreden met het oordeel van Berne Wille over de ingediende klacht, dan is er sprake van een geschil
    - is voornoemde aan de orde, dan kan een geschil worden voorgelegd aan de externe onafhankelijke geschilleninstantie 'De Geschillencommissie Zorg'

Hoe:

- mondeling (op schrift gesteld in het bijzijn van de Bemiddelaar).
- schriftelijk (per e-mail).

De Bemiddelaar:

- bevestigt de ontvangst van de klacht binnen veertien dagen schriftelijk aan de klager.
- informeert de beklagde schriftelijk binnen veertien dagen, met het verzoek hier binnen twee weken op te reageren.

De beklagde:

- reageert, binnen veertien dagen nadat de klacht ontvangen is, schriftelijk op de klacht.
- deze reactie wordt naar de Bemiddelaar gestuurd.

## 2.2 Behandeling van de klacht

### Mondeling

Oproepen beklagde en klager voor een mondelinge behandeling. Dit gebeurt zo snel mogelijk nadat de reactie van de beklagde ontvangen is. Het principe van hoor en wederhoor zal worden gehanteerd.

### Bescherming persoonlijke levenssfeer

De Bemiddelaar beschermt tijdens de behandeling, zoveel als mogelijk, de persoonlijke levenssfeer van de klager en beklagde.

## 2.3 Nader onderzoek

### Horen betrokken personen

Indien nodig, naar oordeel van de Bemiddelaar, worden personen die betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft gehoord.

### Inschakelen deskundigen

Indien nodig, naar oordeel van de Bemiddelaar, worden deskundigen ingeschakeld.

### Documenten inzien

Indien nodig, naar oordeel van de Bemiddelaar, worden documenten ingezien voor zover de klager daar toestemming voor heeft gegeven (met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener).

## 2.4 Gegrondheid klacht

De Bemiddelaar:

- kan de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond en ongegrond verklaren.
- stelt binnen zes weken na de mondelinge behandeling van de klacht, de klager, beklagde en de directie schriftelijk en met redenen omkleed, op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- informeert, met redenen omkleed, de klager, beklagde en de directie indien bovenstaande termijn van zes weken niet wordt gehaald. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn er wel uitsluitel wordt gegeven.

## 2.5 Maatregelen

### Gegrondheid klacht

Als de gegrondheid van de klacht bekend is, deelt de Bemiddelaar de klager binnen een maand schriftelijk mede of er naast bemiddeling nog maatregelen worden genomen. En zo ja: welke.

Indien de termijn van een maand niet wordt gehaald, informeert de Bemiddelaar, met redenen omkleed, de klager hierover. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn er wel een standpunt kenbaar zal worden gemaakt.

## 2.6 Rapportage

De Bemiddelaar houdt van alle klachten een dossier bij.

### 3. ONDERSTEUNENDE INFORMATIE

#### Begripverklaring

- **Beklaagde:** degene over wie een klacht is ingediend.
- **Bemiddelaar:** persoon die belast is met de opvang en de bemiddeling bij klachten.
- **Bemiddeling:** het komen tot een oplossing van geschillen.
- **Directie:** Bert en Coby Wille.
- **Dossier:** een verzameling van gegevens die met elkaar in verband staan.
- **Gegrondeid:** gerechtigdheid (van in dit geval de klacht).
- **Hoor en wederhoor:** het horen van beide partijen.
- **Klacht:** iedere uiting van ontevredenheid.
- **Klager:** een cliënt, of persoon die namens deze spreekt (bijvoorbeeld een ouder of zorgverlener).

## 4. SCHEMA

### Afhandelstroom van klachten

