

Klachtenregeling ZorgSaam Twenterand

Ondanks het streven van de medewerkers van ZorgSaam Twenterand om zorgvuldig te werk te gaan, ontstaan soms klachten. ZorgSaam Twenterand zet zich in om klachten in onderling overleg op te lossen. Wanneer inwoners / deelnemers aan onze activiteiten [hierna: klanten] klachten hebben over de handelwijze van één van de medewerkers, dan ligt het voor de hand dat in eerste instantie dit met de betrokkenen binnen de werksituatie zelf wordt besproken en geprobeerd wordt tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of zijn klanten ontevreden dan kan formeel een klacht worden ingediend, bij de klachtenfunctionaris.

In bijlage 2 is een stroomschema te vinden die één en ander in vogelvlucht weergeeft.

Het is voor ZorgSaam Twenterand belangrijk om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. In die zin is een klacht een kans. Niet alleen formele klachten, waarover deze regeling handelt, maar ook informele klachten. In bijlage 1 is daarom een klachtenformulier bijgevoegd voor medewerkers om deze vast te leggen. Deze wordt beheerd en gearchiveerd in een speciaal aangemaakte digitale map. Halfjaarlijks worden deze geïnventariseerd en gekeken of dit aanleiding is voor het nemen van maatregelen.

Hieronder volgt de procedure die ZorgSaam Twenterand voor klachtenbehandeling hanteert.

Artikel 1

1 Indiening van de klacht; de procedure

- 1.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. De klant;
 - b. Zijn / haar wettelijke vertegenwoordig(st)er;
 - c. Zijn / haar nabestaanden;
 - d. Personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 1.2 Een klacht kan mondeling of (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de - aangewezen - klachtenfunctionaris. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Indien de klacht is voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen.

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 of via de mail bevestigd dat de klacht juist is omschreven. De klager ontvangt hiervan een bevestiging.
- 1.3 Een klacht wordt pas door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen als het gesprek tussen medewerker en klager niet heeft geleid tot een oplossing.
- 1.4 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de klachtenfunctionaris.
- 1.5 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.
- 1.6 Een klacht moet binnen drie maanden, nadat datgene wat zich heeft voorgedaan waarop de klacht betrekking heeft, zijn ingediend.

Artikel 2

2 Behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris

- 2.1 De klachtenfunctionaris bevestigt zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 14 dagen) schriftelijk de ontvangst van de klacht en de te volgen procedure [zijnde deze regeling].
- 2.2 Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk (uiterlijk binnen 1 maand) en met redenen omkleed, mede aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

- 2.3 De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd en stelt deze in de gelegenheid binnen 14 dagen na verzending een schriftelijk verweer aan hem toe te zenden en / of de betrokken medewerker wordt gehoord. Het resultaat wordt vastgelegd in een door beiden ondertekend verslag.
- 2.4 De klachtenfunctionaris organiseert (of laat organiseren) een gesprek tussen de desbetreffende coördinator, de klager en al dan niet de medewerker. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.
- 2.5 Als dit gesprek leidt tot een oplossing is daarmee de klacht afgedaan. De klachtenfunctionaris zendt het verslag zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 14 dagen) in afschrift toe aan de klager, die daarop binnen 14 dagen na verzending nog schriftelijk commentaar bij de klachtenfunctionaris kan indienen.
- 2.6 De klachtenfunctionaris nodigt, als hijzelf of één van de anderen dit wil, beide partijen uit voor een gesprek. Komt één van de partijen niet opdagen dan wordt de uitnodiging nog eenmaal herhaald.
- 2.7 Indien dit gesprek niet leidt tot een oplossing kan de klachtenfunctionaris of indien één van de partijen daarom verzoekt de partijen afzonderlijk horen. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtenfunctionaris alleen die informatie bij zijn overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 2.8 De klachtenfunctionaris stelt de klager, degene over wie is geklaagd, uiterlijk 3 maanden na indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 2.9 Bij afwijking van de in artikel 2.8 genoemde termijn, doet de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en degene over wie is geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris zijn oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 2.10 Als de klacht reeds is voorgelegd of voorgelegd wordt (door middel van aankondiging) bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling niet in behandeling genomen.

Artikel 3

3 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich doen bijstaan of doen vertegenwoordigen door een door hem / haar / hen aan te wijzen persoon.

Artikel 4

4 Het verstrekken van inlichtingen

- 4.1 De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij ZorgSaam Twenterand, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
- 4.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
- 4.3 Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.
- 4.4 De klachtenfunctionaris en de overige betrokkenen zijn verplicht alle bescheiden en / of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene van wie deze bescheiden en / of informatie afkomstig zijn / is. Een uitzondering is er, als een wettelijk voorschrift ZorgSaam Twenterand tot bekendmaking verplicht.

Artikel 5

5 Inzagerecht

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.

Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 6

6 Periodieke rapportage

De klachtenfunctionaris maakt halfjaarlijks geanonimiseerd zijn bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt uitgereikt aan de directeur-bestuurder.

Artikel 7

7 Bekendmaking klachtenregeling

ZorgSaam Twenterand brengt deze klachtenregeling via haar website onder de aandacht van de klanten.

Artikel 8

8 Bekorten termijnen

Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan hij de in deze regeling genoemde termijnen bekorten.

Artikel 9

9 Vaststelling en wijziging van deze regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de directeur-bestuurder.

Artikel 10

10 Slotbepalingen

11 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

11.1 De 'Klachtenregeling ZorgSaam Twenterand' reedt in werking op 1 oktober 2021.

BIJLAGE 1: Klachtformulier

Datum indiening klacht	
Naam indiener	
Adres	
PC + Woonplaats	
Telefoonnummer(s)	
E-mailadres	
Omschrijving klacht	
Betreffende medewerker	
Resultaat / Vervolgactie nodig?	

BIJLAGE 2: Stroomschema bij afhandeling klacht

