KLACHTENREGELING

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt en ook wij vormen daarop helaas geen uitzondering. Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen behandelaar. Als je er samen niet uit komt, is een gesprek met een andere behandelaar uit het behandelteam een volgende stap. Als dit onvoldoende helpt kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij je informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en over de geschilleninstantie waarbij we zijn aangesloten. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en behandelt vragen of klachten altijd vertrouwelijk.

Bij BuurtzorgT vinden we het belangrijk om open te staan en goed te luisteren naar je klachten, dus aarzel niet om bij onvrede bij ons aan de bel te trekken!

BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor BuurtzorgT.

Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

Cliënt: de persoon die in zorg is (geweest) bij BuurtzorgT

Nevencliënt: persoon die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.

Klager: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, de klacht uit.

Beklaagde: het teamlid dat verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.

De klachtenfunctionaris : de externe, onafhankelijke persoon belast met de behandeling van klachten voor zover deze niet zijn opgelost met de eigen behandelaar of een collega-behandelaar.

De bestuurder: de eindverantwoordelijke van BuurtzorgT.

DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het recht doen aan de klager;
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door BuurtzorgT.

TAKEN KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon, die gratis beschikbaar is voor de cliënten. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan hij de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

MOGELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

De klachtenfunctionaris heeft de volgende mogelijkheden:

- Het in gesprek gaan met personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- Het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- Het inschakelen van deskundigen;
- Het adviseren van klager met betrekking tot indienen van de klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheid om tot een oplossing van de klacht te komen;
- De klager assisteren bij het voorbereiden en indienen van een klacht bij de geschilleninstantie.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen behandelaar of een ander teamlid om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen;
- Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de klachtenfunctionaris. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is;
- Een klager kan ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris via het e-mailadres klachten@cbkz.nl;
- De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de genoemde stappen die vooraf kunnen gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.
- Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, helpt de klachtenfunctionaris klager bij het formuleren van de klacht.

- De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beklaagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken schriftelijk op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.
- De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- Als de klager met de klachtenfunctionaris naar zijn mening niet tot een bevredigende oplossing kan komen kan klager zich of wenden tot de geschilleninstantie. Deze instantie biedt zo nodig de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht;
- Klager dient de klacht schriftelijk/digitaal in bij de geschilleninstantie met een uitgebreide onderbouwing en motivering van de klacht;
- Persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht.

STOPZETTING PROCEDURE

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de klachtenfunctionaris of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.