

# KLACHTENPROCEDURE



Zorg en Welzijn Nederland B.V.

Versie 2023

## Inhoud

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| .....                                  | 0 |
| Inleiding.....                         | 2 |
| Begripsbepalingen.....                 | 2 |
| Verloop van de klachtenprocedure ..... | 2 |
| Taken klachtenfunctionaris .....       | 3 |
| Klachtenportaal Zorg .....             | 3 |
| Bijlage 1: Klachtenformulier .....     | 5 |

## Inleiding

De hulpverleners van Zorg en Welzijn Nederland B.V. bieden passende ondersteuning bij de hulpvragen van de cliënt. Dit is maatwerk en wordt afgestemd op de cliënt. Toch kan het zo zijn dat er ontevredenheid ontstaat. Bijvoorbeeld over de manier waarop de cliënt begeleid wordt of het nakomen van de afspraken met de cliënt etc. In zo'n geval is het goed om dit met de betreffende ambulant begeleider te bespreken. Als dit uiteindelijk toch geen wenselijk resultaat heeft, dan kan de cliënt een klacht indienen. Hieronder wordt uitgelegd welke stappen ondernomen kunnen worden om een klacht in te dienen bij Zorg en Welzijn Nederland B.V. Zo kan Zorg en Welzijn Nederland B.V. samen met de cliënt naar een passende oplossing zoeken.

## Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- **Klager:** de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt.
- **Klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de ondersteuning geboden door Zorg en Welzijn Nederland B.V.
- **Klachtenfunctionaris:** degene die intern verantwoordelijk is gesteld voor het behandelen van ingediende klachten.
- **Aangeklaagde:** de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij de zorgaanbieder dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van de zorgaanbieder verricht
- **Geschil:** een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.
- **Oordeel:** een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens de zorgaanbieder. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben

## Verloop van de klachtenprocedure

- Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door middel van het opsturen van het klachtenformulier (bijlage 1) naar:  
Zorg en Welzijn Nederland B.V.  
t.a.v. klachtenfunctionaris.  
Postbus 13  
4000AA, te Tiel.
- De klacht kan ook per e-mail ingediend worden door middel van het invullen van het klachtenformulier en dit op te sturen naar [info@zorgenwelzijnnederland.nl](mailto:info@zorgenwelzijnnederland.nl) t.a.v. de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris bevestigt de klager dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij/zij binnen 6 weken na indiening een schriftelijke reactie ontvangt. Hierbij wordt er gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen bij de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- Wanneer dit termijn niet haalbaar blijkt te zijn, zal de klachtenfunctionaris dit te allen tijde schriftelijk kenbaar maken aan de klager met vermelding van de reden van

vertraging en het vastgestelde nieuwe termijn (verlenging van maximaal 4 weken). Er kan nog één extra termijn overeengekomen worden met de klager.

- De klager die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt heeft te allen tijde de gelegenheid tot het geven van een reactie. Wanneer het geschil daarna nog niet opgelost kan worden, wordt de klager doorverwezen naar de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Er wordt aangeboden om gezamenlijk om tafel te zitten om tot een goede oplossing te komen.
- De klager heeft te allen tijde de mogelijkheid de opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens in te zien.
- De klachten en de analyse worden jaarlijks in een jaarverslag verwerkt. Dit heeft als doel om de zorg en de organisatie te verbeteren.
- Gegevens uit het klachtendossier worden minimaal 1 jaar, maximaal 2 jaar na afhandelen van de klacht bewaard binnen een beveiligde (digitale) omgeving, tenzij er zwaarwegend belang is om dit langer te bewaren. Dit omvat ook de correspondentie en de wijze van de afhandeling.

## Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is iemand bij wie je terecht kunt om advies te vragen als je ontevreden bent of een klacht hebt. De klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris;

- Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt relevante informatie met betrekking tot de klacht of aangeklaagde.
- Vraagt eventueel nadere informatie op bij de klager.
- Beoordeelt de informatie en vergelijkt deze informatie met de argumenten van de klager.
- Bespreekt het dossier met een ander persoon die niet direct bij de begeleiding van de cliënt betrokken is als een check op de eigen interpretatie.
- Neemt een standpunt in over de klacht en het eventuele geschil
- Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over zijn/haar oordeel.
- Legt het standpunt vast in het klachtendossier.

## Klachtenportaal Zorg

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.



Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

