



# Klachtenregeling

KLACHTENREGLEMENT

## Documentgegevens

In dit document is de procedure ten aanzien de klachtenregeling beschreven. Hieronder is de wijzigingshistorie opgenomen en is vastgelegd op welke datum de versies van dit document zijn vastgesteld.

## Wijzigingshistorie

Datum	Auteur(s)	Versie	Wijziging
1-6-2016	H. Bijen	1.0	Definitieve versie handboek
27-2-2017	H. Bijen	2.0	Art. 2.1 anders geformuleerd zodat de klachtenprocedure laagdrempeliger is

## Vastgesteld op

Versie	Datum	Naam
1.0	1-6-2016	H. Bijen
2.0	Ntb	H. Bijen

## **KLACHTENREGLEMENT – ALGEMENE BEPALINGEN**

### **INHOUD:**

Artikel 1. Begripsbepalingen .....	2
1.1 Klacht .....	2
1.2 Betrokkene .....	2
1.3 Zorgaanbieder .....	2
1.4 Medewerker .....	2
1.5 Klachtbehandelaar .....	2
Artikel 2. Rechten betrokkene (indiener van de klacht) .....	3
Artikel 3. De medewerker .....	3
Artikel 4. Klachtenprocedure .....	3
Artikel 5. Berichtgeving .....	4
Artikel 6. Klachtbehandeling .....	4
Artikel 7. Redenen om af te zien van klachtafhandeling .....	5
Artikel 8. Beslissing .....	5
Artikel 9. Oneens met de beslissing – de stap naar onafhankelijke klachtencommissie .....	5
Artikel 10. Slotbepalingen .....	5
KORTE SAMENVATTING KLACHTENREGELING: .....	6

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

#### **1.1 Klacht**

Klacht: een uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of uitlating (of het nalaten daarvan), alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt – de betrokkene.

#### **1.2 Betrokkene**

Betrokkene: de natuurlijke persoon (cliënt) aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend en tegen wie de gedragingen dan wel uitlating heeft plaatsgevonden.

#### **1.3 Zorgaanbieder**

Stichting Phareon

#### **1.4 Medewerker**

Medewerker/partner: de medewerker/partner van Stichting Phareon op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft. Onder partner wordt mede verstaan derden die in opdracht van Stichting Phareon in onderaannemerschap werkzaamheden ten behoeve van betrokkene hebben verricht.

#### **1.5 Klachtbehandelaar**

Onafhankelijk klachtenbehandelaar:

M.J. Bruinenberg

Stationsstraat 9

9401 KV Assen

T 06 – 39 14 00 81

E marjolein@bruinenbergassen.nl

## **Artikel 2. Rechten betrokkene (indiener van de klacht)**

2.1 Van de betrokkene wordt verwacht om voorafgaand aan het indienen van een klacht zijn ongenoegen mondeling bespreekbaar te maken bij de medewerker (die het betreft), dan wel bij de directie, om in goed overleg tot een oplossing te kunnen komen. Het staat de betrokkene echter ten allen tijde vrij om dit te doen.

Richt de onvrede of mondelinge klacht zich op gedragingen van de directie, dan is een informeel gesprek mogelijk met een ander onafhankelijk persoon binnen Stichting Phareon.

2.2 Biedt het bespreken van het signaal van onvrede of (informeel) mondeling uiten van de klacht niet het gewenste resultaat, dan staat het betrokkene vrij om schriftelijk een formele klacht in te dienen via de procedure zoals omschreven in paragraaf 4 van dit reglement.

2.3 De betrokkene heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Stichting Phareon zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden tegenover hem of haar hebben gedragen, dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Stichting Phareon.

2.4 De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

## **Artikel 3. De medewerker**

3.1 De medewerker stelt de betrokkene die tegenover haar een signaal van onvrede of een informele mondelinge klacht (over haar of de organisatie) heeft geuit in de gelegenheid om hierover nader in gesprek te gaan. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de onvrede en indien de betrokkene daartegen geen bezwaar maakt.

3.2 Medewerkers maken degene die ontevredenheid of een klacht heeft geuit zo nodig attent op het klachtenreglement van Stichting Phareon.

3.3 Medewerkers bespreken mondelinge signalen onvrede of informele klachten van cliënten al in zeer vroeg stadium (nog voor het een klacht is) in het werkoverleg met collega's met als doel tot passende oplossingen te komen naar tevredenheid van de cliënt. Formele klachten worden in het werkoverleg en de jaarbespreking binnen de organisatie besproken met als doel herhaling te voorkomen en te komen tot verbetering.

## **Artikel 4. Klachtenprocedure**

Hoewel er alles aan gedaan zal worden om binnen Stichting Phareon aandacht te hebben voor een goede afhandeling van signalen van ontevredenheid, kan het voorkomen dat de betrokkene zich onvoldoende gehoord of geholpen voelt. Hiertoe staat de formele klachtenprocedure ter beschikking zoals hieronder omschreven:

4.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Stichting Phareon worden ingediend:

Onafhankelijk klachtenbehandelaar:

M.J. Bruinenberg

Stationsstraat 9

9401 KV Assen

T 06 – 39 14 00 81

**4.2** Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- Naam en het adres van de betrokkene;
- Naam van de medewerker op wiens gedragingen dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- Datum waarop de gedragingen dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- Korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

**4.3** De behandeling van de klacht geschiedt door de de onafhankelijk klachtbehandelaar , mits deze niet bij de gedragingen betrokken is geweest. Bij (mede-)betrokkenheid van de klachtbehandelaar kan betrokkene de klacht direct laten afhandelen door de onafhankelijke klachtencommissie Klachtenportaal Zorg (zie paragraaf 9).

## **Artikel 5. Berichtgeving**

**5.1** De klachtbehandelaar zal de klacht binnen twee weken na ontvangst schriftelijk bevestigen aan de betrokkene.

**5.2** Aan de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

**5.3** Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van betrokkene, dan vermeldt de klachtbehandelaar dit in de ontvangstbevestiging.

**5.4** De klachtbehandelaar kan betrokkene verzoeken, binnen een te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

**5.5** De klachtbehandelaar kan de medewerker verzoeken, binnen een te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De medewerker kan zich in de klachtenprocedure laten bijstaan door derden.

## **Artikel 6. Klachtbehandeling**

**6.1** Stichting Phareon, in de persoon van de onafhankelijk klachtbehandelaar, stelt betrokkene en de medewerker op wiens gedragingen de klachtbetrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

**6.2** Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan betrokkene en aan de medewerker op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, toegezonden.

**6.3** Stichting Phareon, zal in de persoon van de onafhankelijk klachtbehandelaar, zal een ontvangen klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen.

6.4 Bij dreigende overschrijding van deze termijn wordt hierover door de klachtbehandelaar schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene en de medewerker met vermelding van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegenmoet kunnen zien.

## **Artikel 7. Redenen om af te zien van klachtafhandeling**

7.1 Stichting Phareon, in de persoon van de onafhankelijk klachtenbehandelaar, is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

- a. Deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld.
- b. Deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht in kennis gesteld.

## **Artikel 8. Beslissing**

8.1 Stichting Phareon, in de persoon van de onafhankelijk klachtondersteuner, stelt betrokkene en de medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

## **Artikel 9. Oneens met de beslissing – de stap naar onafhankelijke klachtencommissie**

9.1 Indien betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing door de onafhankelijk klachtbehandelaar dan wordt de betrokkene in de gelegenheid gesteld de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Klachtenportaal zorg.

9.2 Via het klachtenformulier op de website: [klachtenportaalzorg.nl](http://klachtenportaalzorg.nl) kan betrokkene zijn klacht aanmelden (onder vermelding van Stichting Phareon), waarna de procedure van deze organisatie gevolgd wordt. Klachten kunnen ook schriftelijk worden ingediend bij:

**Klachtenportaal Zorg**  
**Westerstraat 117**  
**1601 AD Enkhuzen**

9.3 Op verzoek kan Stichting Phareon het klachtenreglement Klachtenportaal Zorg aan betrokkene doen toekomen (op papier of in PDF).

## **Artikel 10. Slotbepalingen**

10.1 Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage en is opvraagbaar op het kantoor van Stichting Phareon (Atlantis 41, 7821 AX te Emmen).

10.2 Dit reglement wordt gepubliceerd via de website [www.monte-christo.nl](http://www.monte-christo.nl)

10.3 Naar dit reglement wordt verwezen door Stichting Phareon bij opdrachtbevestigingen.

10.4 De directie van Stichting Phareon draagt zorg voor inventarisatie en analyse van de klachten en evalueert deze in de jaarbespreking om op basis daarvan te komen tot verbetermaatregelen.

10.5 Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2016

Dit document is opgesteld rekening houdend met de Wkkgz, volgens welke zorgaanbieders zelf verantwoordelijk zijn voor een zorgvuldige klachtafhandeling.

## **KORTE SAMENVATTING KLACHTENREGELING:**

De gewenste volgorde om in gesprek te gaan is met:

1. de persoon waarover hij of zij de klacht heeft.
2. de klacht voor te leggen aan het team van medewerkers.
4. het bevoegd gezag (formeel klacht) te weten de directie van Stichting Phareon
5. de landelijke klachtencommissie (formeel klacht) te weten Klachtenportaal Zorg.

Figuur 1:

Doelen klager	Passende afhandeling van de klacht	Opvolging
Verhaal kwijt kunnen, gehoord worden (geen formele klacht)	Direct betrokkene.	Luisteren zonder oordeel. Beschrijven klacht. Voorleggen aan klager en bij akkoord gezamenlijk ondertekenen. Directie wordt op de hoogte gesteld van klacht en afhandeling. Evaluatiemoment plannen
Herstel relatie / zorg voor klager of direct betrokkene (formele klacht)	Bemiddeling door onafhankelijk klachtenbehandelaar.	In gezamenlijk overleg onderzoeken op welke wijze de klacht het beste kan worden afgehandeld. Klachtbehandelaar besluit over de juiste afhandeling van de klacht en partijen verklaren zich daar mee akkoord op papier. Bij niet akkoord: mogelijkheid inschakelen klachtencommissie.
Oordeel van onpartijdige instantie (formele klacht)	Klachtbehandeling door Klachtenportaal Zorg.	Procedure bespreken en uitreiken op papier. Oordeel respecteren en van daaruit gezamenlijk plan van aanpak opstellen. Evaluatiemoment inplannen.
Bijdrage leveren aan algemene kwaliteitsverbetering (informele/formele klacht)	Afhandeling op alle niveaus	Alert op signalen en vroegtijdig bespreekbaar maken.