

## Visie op klachten

De visie van Zorgbureau De Puzzel gaat uit van een centrale positie van de cliënt in de hulpverlening. De mening van cliënten over de geboden hulp is van groot belang, ook als een cliënt niet zo tevreden is. In dat geval wil Zorgbureau De Puzzel openstaan voor de cliënt en onderzoeken hoe dat in elkaar zit. Veelal gebeurt dit in het dagelijks werk van de hulpverlening. Soms gebeurt dit via een klacht.

Op grond van deze visie moet de hulpverlening zich inspannen om verschillen van opvatting al in de loop van de reguliere hulpverlening op te lossen, dat wil zeggen voordat er sprake is van niet omkeerbare gevolgen. Het tijdig bemiddelen bij verschillen van opvatting is daarom net zo belangrijk als het doen van uitspraken over klachten, waarbij het gelijk/ongelijk de gebeurtenissen vaak niet meer terugdraait.

We streven er naar om verschillen van opvatting in een zo vroeg mogelijk stadium samen te bespreken, daarbij kan de cliënt de clientvertrouwenspersoon om hulp vragen. Wanneer het niet lukt om hier samen aan uit te komen, kan er intern opgeschaald worden bij Zorgbureau De Puzzel en extern naar de klachtenfunctionaris. Als er uiteindelijk sprake blijkt van een geschil, kan de geschillencommissie ingeschakeld worden.

De visie op het omgaan met klachten berust op twee gedachten. Ten eerste kan het klachtrecht richting geven aan het handelen van hulpverleners met als resultaat betere kwaliteit. In die zin is een klacht het best op te vatten als een gratis advies. Ten tweede draagt het recht van cliënten om beslissingen en handelingen van de hulpverleners aan te vechten bij aan een zo duidelijk en sterk mogelijke positie van cliënten in de hulpverlening. Het draagt ertoe bij dat de cliënt in de hulpverlening serieus wordt genomen.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder: : Zorgbureau De Puzzel BV
- b. Directie : Directeur van Zorgbureau De Puzzel BV.
- c. Raad van Commissarissen : de Raad van Commissarissen van Zorgbureau De Puzzel BV
- d. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- e. medewerker : persoon in dienst van Zorgbureau De Puzzel BV.
- f. klacht : uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend de aandacht functionaris klachten.
- g. klager : de cliënt, diens ouder (met of zonder gezag), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de cliënt uitoefent of een pleegouder die onvrede wenst te uiten over een gedraging van Zorgbureau De Puzzel of een voor Zorgbureau De Puzzel werkzaam persoon.
- h. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- i. klachtencommissie : de commissie, die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten; De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter en twee leden.

- j. Bemiddeling : een gesprek tussen een daartoe namens de organisatie/ klachtenfunctionaris aangewezen persoon en de klager, om te bezien of het verschil van mening (waar de klacht overgaat) kan worden opgelost.
- k. Geschillencommissie : de onafhankelijke Geschillencommissie zorg

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

De klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. de eerstverantwoordelijke
- c. de teamcoördinator
- d. de manager
- e. de klachtencommissie
- f. de geschillencommissie

Toelichting: Bij voorkeur wordt de klacht in deze volgorde besproken. Indien de klager niet de mogelijkheid ziet om de klacht direct met de medewerker te bespreken, kunnen bovenstaande personen benaderd worden. De cliënt kan de cliëntvertrouwenspersoon bij alle verschillende opties betrekken om hierin te worden bijgestaan en in gesprek te gaan over zijn onvrede. Neem hiervoor contact op met Madelon van de Broeke, onafhankelijk vertrouwenspersoon bij Zorgbelang Brabant: 06-58795345 of [mvdbroeke@zorgbelang-brabant.nl](mailto:mvdbroeke@zorgbelang-brabant.nl)

### Artikel 3 De medewerker en de manager.

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten attent op de klachtenregeling
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt bij de manager bedrijfsvoering vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de manager bedrijfsvoering de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de manager bedrijfsvoering of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

### Artikel 4 De klachtencommissie

1. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

2. De klachtencommissie richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

3. De klachtencommissie verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtencommissie zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

4. De klachtencommissie registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtencommissie periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie van Zorgbureau De Puzzel BV. De klachtencommissie kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

5. De zorgaanbieder stelt de klachtencommissie in staat om zijn taak naar behoren te vervullen.

6. Klachten over de klachtencommissie, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtencommissie daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

7. De klachtencommissie bestaat uit 1 vast lid, S. Vermeule ( [s.vermeule@joki-c.nl](mailto:s.vermeule@joki-c.nl)) en twee variabele leden. De onafhankelijke vertrouwenspersoon ( M. van de Broeke) kan de klachtencommissie ondersteunen.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht wordt per e-mail ingediend bij de voorzitten van de klachtencommissie ([s.vermeule@joki-c.nl](mailto:s.vermeule@joki-c.nl)) Aangegeven moet worden op welke gedraging de klacht betrekking heeft. Indien de klager dit wenst kan deze zich laten bijstaan in de klachtenprocedure.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van een andere wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en met reden omkleed mee aan de klager.

### Artikel 7 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld, zonder beiden te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht

betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

3. Het streven is de klacht binnen de termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier weken. Indien er met vier weken verdaagd wordt moet door de klachtenfunctionaris een bericht aan klager gestuurd worden

## Artikel 8 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt of wanneer de klacht is weggenomen door bemiddeling. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## Artikel 9 Beoordeling klacht door de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Klachtenfunctionaris voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Klachtenfunctionaris.

2. Indien de Klachtenfunctionaris concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Klachtenfunctionaris dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Klachtenfunctionaris geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Klachtenfunctionaris verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Klachtenfunctionaris bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Klachtenfunctionaris zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Bezwaarmogelijkheid: De Klachtenfunctionaris vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de onafhankelijke geschillencommissie voor te leggen. De Klachtenfunctionaris vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de onafhankelijke geschillencommissie

## Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

## Artikel 11 Onafhankelijke geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschillen commissie. Zorgbureau De Puzzel is hiervoor aangesloten bij [www.geschillencommissiezorg.nl](http://www.geschillencommissiezorg.nl)

## Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De Klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De Klachtenfunctionaris is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## Artikel 13 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.



## Hoofdstuk 4

Onafhankelijke klachtenfunctionaris Zorgbureau De Puzzel: Sylvierra Vermeule  
Contactgegevens onafhankelijke klachtenfunctionaris: [s.vermeule@joki-c.nl](mailto:s.vermeule@joki-c.nl)

Onafhankelijke Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Onafhankelijke vertrouwenspersoon: Madelon van de Broeke, [MvdBroeke@zorgbelang-brabant.nl](mailto:MvdBroeke@zorgbelang-brabant.nl)

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 14 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### Artikel 15 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### Artikel 16 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Klachtenfunctionaris.

### Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de kwaliteitsmedewerker.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01/01/2020