

Inleiding

BuitenGewoonWerk hierna te noemen BuitenGewoonWerk , streeft ernaar om hoge kwaliteit te leveren in haar dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van BuitenGewoonWerk en haar medewerkers. Als dat het geval is kunt u daarover een klacht indienen bij de kwaliteitsmanager (tevens klachtenbemiddelaar).Hij/zij zal zich inspannen om uw ongenoegen weg te nemen en uw vertrouwen te herstellen. BuitenGewoonWerk is aangesloten bij stichting klachtenregeling.nl

Doel van de klachtenregeling

De afhandeling van klachten dient zorgvuldig te gebeuren, waarbij zowel aan u als aan de betrokken medewerker(s) recht zal worden gedaan. Daarom kan het inhoudelijk afhandelen van klachten enige weken in beslag nemen.

Dit document is van toepassing op de klachtenregeling van BuitenGewoonWerk . Het doel van deze klachtenregeling is om, daar waar mogelijk, een klacht op te lossen en herstel van vertrouwen te realiseren tussen u en BuitenGewoonWerk .

De klachtenregeling maakt integraal onderdeel uit van het organisatiebeleid van BuitenGewoonWerk . BuitenGewoonWerk doet er alles aan om het kwaliteitsniveau van haar dienstverlening te waarborgen. Hiervoor is het van belang dat cliënten te allen tijde de vrijheid ervaren om van ontevredenheid van de dienstverlening melding te maken. BuitenGewoonWerk beoordeelt en behandelt alle binnengekomen klachten en geeft een terugkoppeling van de genomen corrigerende en/of preventieve maatregelen naar de indiener binnen een vastgestelde termijn van 6 weken.

Hieronder volgt uitleg van relevante definities en wordt de werkwijze toegelicht, alsook de verantwoordelijkheden inzake de klachtenbehandeling door de betrokken medewerkers van BuitenGewoonWerk

Definities

Zorgaanbieder	BuitenGewoonWerk
Klager	Degene die een klacht kenbaar maakt met als doel de klacht te laten te behandelen door de kwaliteitsfunctionaris van BuitenGewoonWerk
Klacht	Een klacht is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen over de dienstverlening van BuitenGewoonWerk of een daarmee verband houdende gebeurtenis of faciliteit waarvoor BuitenGewoonWerk verantwoordelijk is c.q. waarvoor de kwaliteitsfunctionaris van BuitenGewoonWerk aanspreekbaar is. Om de klacht schriftelijk kenbaar te maken, is het hiervoor bestemde klachtenformulier van BuitenGewoonWerk beschikbaar.
Betrokkene	De medewerker van BuitenGewoonWerk tegen wie de klacht c.q. de medewerker van BuitenGewoonWerk onder wiens verantwoordelijkheid de klacht plaatsvond, naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
Kwaliteitsfunctionaris	De kwaliteitsmanager van BuitenGewoonWerk die eindverantwoordelijk is voor de klachtenbemiddeling/afhandeling.
klachtenprocedure	De regeling van de klachtenafhandeling.

Stichting klachtenregeling.nl	Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder of groep van zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, lid 1 Wkkgz). Stichting Klachtenregeling.nl, hierna verder te noemen "SKR", is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij SKR. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)	Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder of groep van zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, lid 1 Wkkgz). Stichting Klachtenregeling.nl, hierna verder te noemen "SKR", is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij SKR. Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.
Geschilleninstantie	Een commissie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz. Het Reglement van de Geschilleninstantie van de SKR is bij de SKR verkrijgbaar en op de website te raadplegen.

De procedure

1. Inhoud van de klacht

Het onderwerp waar de klacht betrekking op heeft, kan van uiteenlopende aard zijn. Het kan ondermeer gaan over de bejegening van een cliënt door een medewerker van BuitenGewoonWerk, telefonische bereikbaarheid, de verrichte werkzaamheden, de kwaliteit van de begeleiding. Op het hiervoor bestemde klachtenformulier kan de klacht en de omschrijving daarvan worden vastgelegd.

2. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is gehouden vertrouwelijkheid te bewaren ten aanzien van hetgeen hem in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van het functioneren als klachtenfunctionaris.

3. Informele oplossing en indienen van een klacht

1. De klager wendt zich bij ongenoegen bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om tot een informele oplossing te komen. Hiertoe maakt hij gebruik van het klachtenformulier (bijlage 1) en verstuurd deze naar info@bgwerk.nl tav klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de ontvangst van de klacht bevestigen en in contact treden met klager.
2. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens ongenoegen te bespreken. De klachtenfunctionaris informeert de klager tijdens het eerste gesprek over de te volgen procedure. De klachtenfunctionaris spreekt met klager en doorgaans met degene waarop de klacht zich richt; zo vaak hij dat in het belang van de bemiddeling geboden acht om tot een bevredigende uitkomst van de klachtenbemiddeling binnen de gestelde termijn van 6 weken na indiening van de klacht te komen. Andere personen kunnen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van het ongenoegen en de klager hiertegen geen bezwaar maakt.
3. Op basis van de verkregen informatie formuleert de klachtenfunctionaris de oorzaak en de mogelijke corrigerende en/of preventieve maatregelen. De resultaten van het bemiddelingstraject worden vastgelegd in een verslag. Het verslag bevat de formulering van de klacht, de reactie van de betrokken

medewerker(s) en het verloop van de klachtenregeling. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling nemen en de klager binnen 6 weken informeren over de afwikkeling. Mocht de termijn door zwaarwegende redenen niet wordt gehaald, informeert de klachtenbemiddelaar de klager en de eventueel betrokken medewerkers met opgaaf van reden.

4. Klachtenregeling SKR

Indien een gesprek met de zorgaanbieder geen bevredigende uitkomst voor de klager heeft, kan de klager gebruik maken van de klachtenregeling van SKR. De klager of diens wettelijk vertegenwoordiger kan advies inwinnen bij de klachtenfunctionaris en ondersteuning vragen bij het formuleren van de klacht. Samen wordt geprobeerd de klacht op te lossen. De klager of diens vertegenwoordiger dient een klacht in door invulling van het klachtenformulier op www.klachtenregeling.nl of door contact op te nemen met SKR via info@klachtenregeling.nl. De datum waarop de klacht in volledigheid is ontvangen, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals vermeld in artikel 5 van deze klachtenregeling. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan SKR verlangen dat bewijsstukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt. De afhandeltermijn gaat in dat geval lopen na ontvangst van de gevraagde bewijsstukken. Door indiening van een klacht bij de SKR onderwerpt klager zich aan deze klachtenregeling.

Buiten behandeling laten klacht (Artikel 3):

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:

- a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
- b. een datering;
- c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
- d. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- e. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

2. Voor behandeling van de klacht moet de klacht in het Nederlands zijn gesteld.

3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a. de klacht niet aan de vereisten van het eerste lid voldoet, ook niet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
- b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2, zesde lid, heeft overgelegd, ook niet nadat deze in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
- c. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij SKR;
- d. eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- e. de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan vijf jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan;
- f. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij de SKR.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van BuitenGewoonWerk