



Procedure klachtafhandeling

Inhoud

1. Algemeen	2
3. Toepassingsgebied klachtenregeling.....	2
4. Beheer.....	3
5. Stroomschema.....	3
6. Toelichting stroomschema.....	4
7. Toelichting interne klachtenprocedure.....	5
8. Klachtenreglement De Zorgtafel	6
Bijlage 1. Checklist klachtafhandeling	10
Bijlage 2. Formulier klachtafhandeling	12
Bijlage 3. Brief ontvangstbevestiging schriftelijke klacht	13
Bijlage 4. Brief behandeling klacht.....	14
Bijlage 5. Brief verlenging termijn afhandeling klacht.	15
Bijlage 6. Brief bevestiging besproken zaken m.b.t. klacht.....	16
Bijlage 7. Brief klacht niet in behandeling genomen.	17
Bijlage 8. Brief bevestiging afhandeling klacht.....	18

1. Algemeen

In deze procedure wordt beschreven hoe binnen De Zorgtafel wordt omgegaan met de behandeling van klachten, zoals het melden, het registreren en het afhandelen van klachten van cliënten.

De Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is erop ingericht dat de instelling voorziet in een zorgvuldige omgang met klachten over de zorg- en dienstverlening/ -verleners.

In een zorgrelatie kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat om te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen goede informatie verstrekt.

Door klachten van de cliënten serieus te nemen en samen te zoeken naar oplossingen, wordt een bijdrage geleverd aan de tevredenheid van de cliënten en kunnen verbeteracties in gang worden gezet. Hierin wordt gestreefd naar een laagdrempelige wijze van klachtenbehandeling.

In deze procedure wordt een verschil gemaakt tussen de klachten welke intern kunnen worden afgehandeld en klachten welke een externe afwikkeling nodig achten.

2. Doelstellingen klachtenregeling

1. Recht doen aan de individuele klager
2. Bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening en de kwaliteit van de beroepsuitoefening van medewerkers.
3. Tevreden cliënten en cliëntvertegenwoordigers.
4. Snel, uiterlijk binnen zes weken, oplossen van de situatie waarover een klacht is ontstaan.
5. Door registratie informatie verzamelen voor structurele kwaliteitsverbeteringen.
6. Op een laagdrempelige wijze een klacht kunnen indienen en dit als zodanig ook kenbaar maken.

3. Toepassingsgebied klachtenregeling

Alle uitingen van ongenoegen over contacten en geleverde diensten van De Zorgtafel, die op informele en formele wijze worden behandeld en waarvan de aard van de klacht wel of niet weggenomen kan worden door de direct betrokken medewerker.

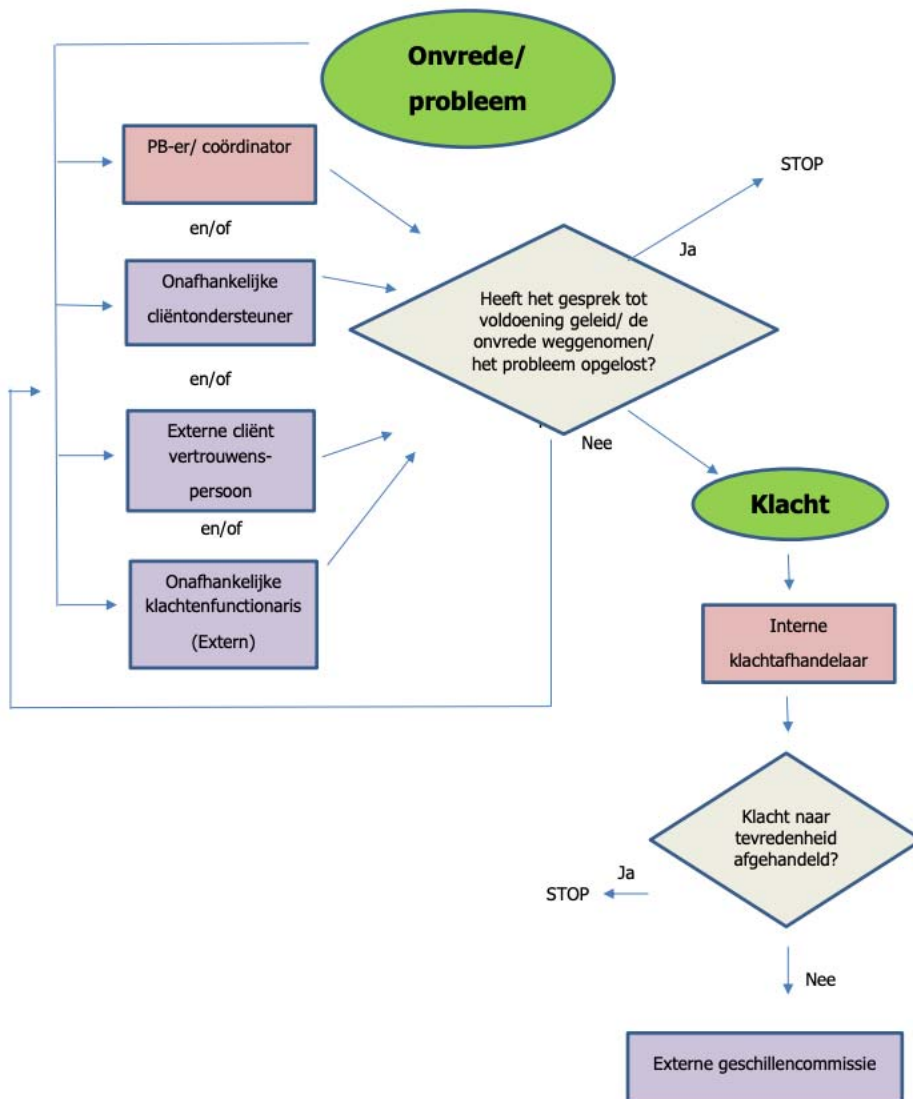
4. Beheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd door de afdeling kwaliteit. Zij vormen de input voor de maandelijkse rapportages, de jaarlijkse directiebeoordeling en zij zijn onderdeel van het jaarverslag, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie, werkwijze en producten van de onderneming.

Directie en de cliëntenraad zijn eigenaar van het document en moeten het document goedgekeurd en vastgesteld hebben. Het document wordt jaarlijks geëvalueerd volgens de jaarplanning in het kwaliteitsplan.

Tijdens de intake krijgt de cliënt een informatiepakket met hierin de klachtenregeling opgenomen. Tevens is de klachtenregeling terug te vinden op de website van De Zorgtafel. Voor medewerkers staat deze ook gedocumenteerd op Intranet.

5. Stroomschema



6. Toelichting stroomschema

Intern

- Persoonlijk begeleider

Wanneer een cliënt zijn onvrede wil uiten of een probleem wil bespreken, kan hij/zij hiervoor terecht bij de persoonlijk begeleider. De ongewenste situatie en mogelijke oplossingen kunnen besproken worden. De persoonlijk begeleider ondersteunt de cliënt tot het probleem is opgelost.

- (Woon)coördinator

Indien de onvrede juist over de pb-er gaat of de cliënt komt in het gesprek met de pb-er niet verder, dan kan de cliënt in gesprek gaan met de (woon)coördinator. De (woon)coördinator ondersteunt de cliënt tot het probleem is opgelost.

- Indienen schriftelijke klacht* (zie toelichting 7.0)

Is de ongewenste situatie er nog steeds en de cliënt wil een officiële klacht bij De Zorgtafel indienen, dan kan hij/zij dit doen door middel van bij voorkeur het [online klachtenformulier](#) zoals aangegeven op www.dezorgtafel.nl of anders per mail via de contactgegevens:

De Zorgtafel

Postbus 724 4330 AS Middelburg

info@dezorgtafel.nl

- Interne Klachten behandelaar

N.a.v. een officiële klacht wordt een interne klacht behandelaar door de directie aangewezen, die de verdere klacht afhandeling verzorgt. Deze interne klacht behandelaar is in dienst van De Zorgtafel, maar is onafhankelijk. Hij/zij mag namelijk niet zelf bij de klacht betrokken zijn. De klacht behandelaar kan dus per klacht verschillen.

Extern

- Onafhankelijke cliëntondersteuner

Wanneer de onvrede na de gesprekken binnen De Zorgtafel blijft bestaan, maar de cliënt wil (nog) geen klacht indienen, kan deze een onafhankelijk persoon benaderen, zoals de onafhankelijke cliëntondersteuner. De onafhankelijke cliëntondersteuner kan tevens bij situaties betrokken worden, waarbij geen sprake is van onvrede en problemen.

- <https://zorgbelang-brabant.nl/>, Wilma Siemons, 0615520250, e-mail wsiemons@zorgbelang-zeeland.nl

- **Onafhankelijke klachtenfunctionaris (extern)**

Als de gesprekken binnen De Zorgtafel voor de cliënt niets hebben opgeleverd, of hij/zij wil de situatie eens bespreken met iemand buiten De Zorgtafel om, dan kan hiervoor de onafhankelijke klachtenfunctionaris van <http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg> benaderd worden. Bij het Klachtenportaal Zorg kunt u gratis terecht voor informatie en advies over uw vragen en/of klachten. Wij kunnen bemiddelen tussen u en uw zorgverlener. Daarnaast kunnen we de bij ons aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen. Hij is er voor u en de zorgaanbieder. Deze is te bereiken op het e-mailadres info@klachtenloket-zorg.nl. De klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor, geeft adviezen, kan bemiddelen en uitleg geven over de klachtenregeling.

- **Externe geschillencommissie**

Als de cliënt vervolgens nog niet tevreden is over de klachtafhandeling van De Zorgtafel, dan kan hij/zij een klacht neerleggen bij de onafhankelijke geschilleninstantie:

Geschillencommissie Zorg Algemeen via het externe online klachtenformulier op de website het kopje 'contact' <https://www.degeschillencommissie.nl> of via de contactgegevens:

Postadres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Bezoekadres
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag

Telefoonnummer: 070 - 310 53 10. Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

7. Toelichting interne klachtenprocedure

- Het [online klachtenformulier](#) is via de website en het intranet voor cliënten beschikbaar via de website van De Zorgtafel. Dit 'klachtenformulier cliënt' is gekoppeld aan het emailadres van de directie en de afdeling kwaliteit. De afdeling kwaliteit registreert klachten voor kwaliteitsdoeleinden.
- Binnen 7 dagen volgt terugkoppeling naar de cliënt over de registratie en verdere afwikkeling van de klacht. Bij acute zaken zal dit binnen 1 dag plaatsvinden. Directie wijst na ontvangst van de klacht een klacht behandelaar aan. Deze klacht behandelaar is zelf niet betrokken bij de klacht. De klacht behandelaar volgt de stappen en de daarbij behorende termijnen vanuit het klachtenreglement: De zorgaanbieder moet binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van een klacht zijn getroffen. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt hiervan op de hoogte, met onderbouwing van reden. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject te volgen.
Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.
- Is de klacht naar tevredenheid van de cliënt opgelost, dan kan het proces worden stopgezet.
Eventueel gemaakte afspraken worden uitgevoerd binnen de afgesproken termijn en worden geëvalueerd in een cliëntgesprek. De cliënt ontvangt hiervan een schriftelijk afschrift.
- Wanneer de aard van de klacht niet is weggenomen, kan de cliënt (maar ook de zorgaanbieder) zich richten tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris, welke is ondergebracht bij Klachtenloket Zorg. De contactgegevens en bereikbaarheid van deze klachtenfunctionaris staan vermeld in de klachtenregeling en op de website van De Zorgtafel. De klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is

bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Een cliënt mag zich altijd richten tot de klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

- Een klacht kan extern schriftelijk worden ingediend bij een erkende geschilleninstantie. De Zorgtafel is hiervoor aangesloten bij Klachtenloket Zorg. De geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De onafhankelijke geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe. De bereikbaarheid en de contactgegevens staan vermeld in de klachtenregeling en op de website van De Zorgtafel. De geschillencommissie werkt met zijn eigen reglement. Dit reglement is tevens beschikbaar via de website van De Zorgtafel.

8. Klachtenreglement De Zorgtafel

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

De uiting van onvrede over enige handeling door of namens De Zorgtafel of over een omstandigheid binnen De Zorgtafel, gedaan door een deelnemer, medewerker of bezoeker dan wel door een persoon of organisatie waarmee De Zorgtafel contacten onderhoudt of die in een bijzondere betrekking tot een cliënt, medewerker of bezoeker staat. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van De Zorgtafel. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:

- De vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen.
- De wettelijke vertegenwoordiger van de klager.
- De zaakwaarnemer van de klager die zijn zaken niet zelf kan behartigen.
- Partner of familieleden van de klager.

Aangeklaagde	De Zorgtafel
Klacht behandelaar	De medewerker die de klacht behandelt, maar zelf niet bij de klacht betrokken is.
Klachtenfunctionaris	De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en niet in dienst van De Zorgtafel. Deze functionaris kan ingeschakeld worden bij bemiddeling en kan advies en informatie geven over klachtenafhandeling.
Cliëntenraad	De cliëntenraad is een verplicht orgaan binnen de instelling en behartigt de belangen van de cliënten van De Zorgtafel.
Geschillencommissie	Een externe partij die klachten van cliënten behandelt. De Zorgtafel is hiervoor aangesloten bij https://www.degeschillencommissie.nl

Artikel 1 Het intern mondeling indienen van een klacht

De klager kan in persoonlijk contact de ongewenste situatie en de mogelijke oplossingen bespreken met de direct betrokken medewerker. De desbetreffende medewerker legt het gesprek en de gemaakte afspraken vast. De medewerker evalueert de eventuele gemaakte afspraken in de afgesproken termijn in een cliëntgesprek. Wanneer de klager vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is weggenomen, kan er een vervolgesprek worden ingepland, of kan de klager ervoor kiezen om de klacht zelf schriftelijk in te dienen of kan de klager voor advies contact leggen met de klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg.

Artikel 2 Het intern schriftelijk indienen van een klacht

De klager kan schriftelijk een klacht indienen, bij voorkeur middels het online ['klachtenformulier cliënt'](#). Dit klachtenformulier is ook voor cliënten beschikbaar via de website van De Zorgtafel. Dit 'klachtenformulier cliënt' is gekoppeld aan het emailadres van de directie en de afdeling kwaliteit. De afdeling kwaliteit registreert klachten voor kwaliteitsdoeleinden.

Artikel 3 Bevestiging

Wanneer er een schriftelijke klacht is binnengekomen, vindt er een korte eerste screening plaats. Binnen 7 dagen volgt terugkoppeling naar cliënt over de registratie en verdere afwikkeling van de klacht. Bij acute zaken zal dit binnen 1 dag plaatsvinden.

Artikel 4 Bepalen klachtbehandelaar

Naar aanleiding van een schriftelijke klacht, wordt er een klachtbehandelaar aangesteld. Dit kan de leidinggevende van de desbetreffende medewerker zijn of de verantwoordelijke voor het betreffende proces.

De klachtbehandelaar is nooit de medewerker die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

De klachtbehandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging aan de klager waarin is opgenomen:

Korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen. De datum van verzending van de bevestiging wordt geregistreerd in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'

Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 5 Onderzoek

De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtbehandelaar vat de reactie van de betrokkene(n) samen in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling', leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaard/verklaren met de omschrijving. De klachtbehandelaar informeert de betrokkene(n) over de verdere afhandeling.

Artikel 6 Corrigerende maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij – aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid – of er correctie, genoegdoening en/of een vervangbare dienst aangeboden moet worden. De klachtbehandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klachtbehandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtbehandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'.

. Voor de afhandeling (dit is beantwoording) van een in behandeling genomen klacht staat een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht.

Een klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn of er dient uiterlijk in de zesde week een verlenging plaats te vinden. Deze termijn mag eenmaal verlengt worden met 4 weken. Deze verlenging dient onderbouwd te zijn, tevens dient er een nieuwe termijn in vermeld te worden wanneer de klacht afgehandeld dient te zijn.

Artikel 7 Verslaglegging

De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht. De klacht en de afhandeling daarvan worden digitaal opgeslagen.

Artikel 8 Preventieve maatregelen

De klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met degene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De afdeling kwaliteit registreert klacht voor kwaliteitsdoeleinden, om preventieve maatregelen vast te leggen.

Artikel 9 Rapportage

De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De kwaliteitsmedewerker analyseert de klachten, beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van De Zorgtafel.

Artikel 10 Extern: de onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer de aard van de klacht niet is weggenomen, kan de cliënt (maar ook de zorgaanbieder) zich richten tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg, middels het emailadres info@klachtenloket-zorg.nl. De klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Een klager mag zich altijd richten tot de klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

Artikel 11 Extern: Geschilleninstantie

Het kan ook voorkomen dat een cliënt of cliëntvertegenwoordiger niet tevreden is over de klachtafhandeling van de organisatie. De klager kan zijn klacht dan neerleggen bij een externe partij, de onafhankelijke erkende geschilleninstantie, te bereiken middels info@klachtenloket-zorg.nl.

Of via het externe online klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl. Deze onafhankelijke geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe. De geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De Zorgtafel is aangesloten is hiervoor aangesloten bij Klachtenloket Zorg. Het geschillenreglement van Klachtenportaal is digitaal beschikbaar via de website van De Zorgtafel. Het registratienummer van De Zorgtafel is: 175644..

Artikel 12 Bescherming persoonsgegevens

Persoonlijke gegevens van zorgverleners en cliënten worden beschermd. Persoonlijke gegevens in het kader van de klachtenprocedure worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens. Er geldt geheimhoudingsplicht voor mensen die betrokken zijn bij de klachtenprocedure. De betrokkenen mogen alleen gegevens van de cliënt doorgeven als de cliënt hier zelf mee instemt.

Artikel 13 Ingangsdatum

Dit klachtenreglement is vastgesteld door directie van De Zorgtafel en treedt in werking op 25 juli 2019.

Bijlage 1.

Checklist klachtafhandeling

Actie	Tijd	Gereed
<p>1. Registratie klacht: Kwaliteitsmedewerker maakt formulier klachtafhandeling aan en registreert hierop de binnengekomen gegevens. Formulier wordt opgeslagen op de Dropbox in de map 'klachten'. Submap Naam: initialen klager + datum ontvangst klacht. Documentnaam formulier: initialen klager + datum ontvangst klacht.</p> <p>Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'</p>	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.	
<p>2. Versturen ontvangstbevestiging schriftelijke klacht: Er vindt een korte terugkoppeling plaats aan de klager over de ont- vangst, wijze van registratie en verdere afwikkeling van de klacht.</p> <p>- Datum verzending ontvangstbevestiging wordt geregistreerd in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'.</p> <p>Bijlage 3: 'brief ontvangstbevestiging schriftelijke klacht'.</p>	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht. Bij acute zaken binnen 1 dag.	
<p>3. Aanstellen klachtbehandelaar: Directie benoemt een klachtbehandelaar. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.</p> <p>- Naam van de klachtbehandelaar wordt geregistreerd op het desbetreffende formulier klachtafhandeling.</p>	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.	
<p>4. Aanmaken PVS 'klachtafhandeling': De klachtenafhandelingsprocedure wordt gemonitord middels het werkdocument 'klachtafhandeling' door de kwaliteitsmedewerker.</p> <p>- Klachtbehandelaar ontvangt papieren mapje in zijn postvak met hierin een uitdraai van de checklist klachtafhandeling en de desbetreffende klacht. Kopie brieven en overige relevante documenten kunnen hierin worden opgenomen t.b.v. de uiteindelijke dossiervorming.</p> <p>- Klachtbehandelaar geeft na elke stap binnen de checklist klachtafhandeling een korte terugkoppeling aan de kwaliteitsmedewerker t.b.v. de registraties in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling' en het PVS.</p>	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.	
<p>5. Schriftelijk contact met klager over behandeling klacht: De klachtbehandelaar legt schriftelijk contact met de klager middels de 'brief behandeling klacht'. Hierin stelt hij zichzelf voor, brengt de klager op de hoogte van zijn rol, geeft een omschrijving van de klacht, legt uit hoe de verdere afhandeling van de klacht eruit zal zien en binnen welke termijn dit zal plaatsvinden.</p> <p>- Datum verzending en inhoud 'brief behandeling klacht' worden geregistreerd op de desbetreffende Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'</p> <p>Bijlage 4: 'brief behandeling klacht'.</p>	Binnen 2 weken na ontvangst klacht.	
<p>6. Onderzoek: De klachtbehandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokkenen. De klachtbehandelaar vat de reactie van de betrokkenen samen en leest de samenvatting voor, en past hem aan tot de betrokkene(n) zich akkoord verklaard/ver- klaren met de omschrijving. De klachtbehandelaar informeert de betrokkene(n) over de verdere afhandeling.</p> <p>- Registratie van de korte reactie van de betrokkenen in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'</p>	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.	
<p>7. Corrigerende maatregelen: De klachtbehandelaar bepaalt of de klacht gegrond is en besluit a.d.h.v. de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak, de verantwoordelijkheid en of er correctie, genoegdoening en/of een vervangbare dienst aangeboden moet worden. Hij doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt hij een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is. Wanneer de klager niet tevreden is</p>	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.	

<p>met het aanbod, dan overweegt hij of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Een klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn of er dient uiterlijk in de zesde week een verlenging plaats te vinden. Deze termijn mag eenmaal verlengt worden met 4 weken. Deze verlenging dient onderbouwd te zijn, tevens dient er een nieuwe termijn in vermeld te worden wanneer de klacht afgehandeld dient te zijn.</p> <p>- Registratie aanbod en reactie klager in Bijlage 2: 'Formulier klachtafhandeling'. Bijlage 5: 'brief verlenging termijn afhandeling klacht'. Bijlage 6: 'brief bevestiging besproken zaken mbt klacht'.</p>		
<p>8. Schriftelijk contact met klager, indien klacht niet in behandeling wordt genomen: Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld, met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.</p> <p>- Datum verzending en inhoud 'brief klacht niet in behandeling' worden geregistreerd op het desbetreffende formulier klachtafhandeling. Bijlage 7: 'brief klacht niet in behandeling genomen'.</p>	Binnen 4 weken na ontvangst klacht.	
<p>9. Uitvoeren maatregelen: De klachtbehandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager.</p>	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.	
<p>10. Versturen schriftelijk bevestiging afhandeling klacht: De klachtbehandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen over de afhandeling van de klacht. Bijlage 8: 'brief bevestiging afhandeling klacht'.</p>	Uiterlijk 2 weken na afhandeling klacht.	
<p>11. Preventieve maatregelen: De klachtbehandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met degene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.</p>	Binnen 2 weken na afhandeling klacht	
<p>12. Rapportage: De afdeling kwaliteit registreert klacht voor kwaliteitsdoeleinden, om preventieve maatregelen vast te leggen. Hij analyseert de klachten, beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Klachtafhandeling maakt deel uit van de rapportage interne controle, het overzicht management doelen en het jaarverslag.</p>	Binnen 2 weken na afhandeling klacht	
<p>13. Dossiervorming: Klachtbehandelaar overhandigt documenten aan kwaliteitsmedewerker t.b.v. dossiervorming. Inhoud digitale dossier (map Dropbox > klachten): -'Formulier klachtafhandeling' - Ingevulde checklist klachtafhandeling. - Kopie brieven en relevante documenten.</p>	Binnen 2 weken na afhandeling klacht	

Bijlage 2.

Formulier klachtafhandeling

Klachtnummer:	
Naam klager:	
Contactgegevens klager:	Telefoonnummer: Emailadres: Adres:
De klager is:	<input type="radio"/> Cliënt <input type="radio"/> Voormalig cliënt <input type="radio"/> Vertegenwoordiger cliënt, namelijk <input type="radio"/> Anders, namelijk
Beknopte beschrijving van de klacht:	
Naam betrokkene(n) of dienst waarop de klacht betrekking heeft:	
Schriftelijke ontvangstbevestiging middels 'brief ontvangstbevestiging schriftelijke klacht' op: d.d.	
Klachtbehandelaar:	Naam: Functie:
Wordt klacht in behandeling genomen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee, reden
Schriftelijk contact met klager middels 'brief behandeling klacht' op:	d. De verwachte afhandeling klacht: Te verwachten termijn afhandeling klacht:
Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, klager hiervan op de hoogte gesteld middels 'brief klacht niet in behandeling genomen' op:	d.d.
Reacties n.a.v. gesprek met betrokkenen:	
Stappen die zijn ondernomen gedurende behandeling van de klacht	datum en actie 1 2 3 4
Schriftelijk contact met klager middels 'brief bevestiging besproken zaken m.b.t. klacht'.	d.d. Inhoud:
Bereikt resultaat	<input type="radio"/> Door gesprek en informatieverschaffing is probleem opgelost: geen gelijk of ongelijk <input type="radio"/> Klager is in het gelijk gesteld <input type="radio"/> Klager is gedeeltelijk in het gelijk gesteld <input type="radio"/> Klager is in het ongelijk gesteld <input type="radio"/> Klager heeft zijn klacht ingetrokken, zonder dat het probleem is opgelost <input type="radio"/> Klacht is niet ontvankelijk verklaard <input type="radio"/> Klacht direct doorverwezen naar externe instantie, namelijk <input type="radio"/> Anders, namelijk Toelichting:
Preventieve en corrigerende maatregelen / advies n.a.v. klacht	
Klachtafhandeling naar cliënt is afgesloten middels 'brief bevestiging afhandeling klacht'	d.d.

Bijlage 3.

Brief ontvangstbevestiging schriftelijke klacht

[Naam klager] [Adres klager]
[Postcode en woonplaats klager]

Betreft: Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht.

[Locatie], [datum]

Geachte [naam klager],

Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw schriftelijke klacht op [datum] jl.

De klacht is bij ons geregistreerd onder kenmerk [initialen klager + datum ontvangst klacht]

Conform het klachtenreglement van De Zorgtafel zal een interne klachtbehandelaar worden aangesteld. Deze zal z.s.m., doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangstdatum van de klacht, contact met u opnemen over de verdere afhandeling van de klacht.

Met vriendelijke groet,

[Naam] [Functie]

Bijlage 4.

Brief behandeling klacht.

[Naam klager] [Adres klager]
[Postcode en woonplaats klager]

Betreft: Klachtbehandelaar. [Locatie], [datum] Geachte [naam klager],

Naar aanleiding van uw klacht [Kenmerk], ben ik door De Zorgtafel aangesteld als interne klachtbehandelaar. Ik zal de klacht, conform het klachtenreglement van De Zorgtafel, binnen de gestelde termijn van 6 weken behandelen. Alle communicatie m.b.t. de klacht zal via mij verlopen.

[“.....Korte beschrijving van de klacht.....”]

Ik zal bovenstaande klacht onderzoeken, in gesprek gaan met de betrokkene(n), de oorzaak achterhalen, bepalen of de klacht gegrond is en indien noodzakelijk en mogelijk de corrigerende en preventieve maatregelen inzetten.

Mocht na onderzoek blijken dat de klacht niet gegrond is, dan ontvangt u hierover binnen 4 weken bericht.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, Met vriendelijke groet,

[Naam klachtbehandelaar] [Functie]
[Contactgegevens klachtbehandelaar]

Bijlage 5.

Brief verlenging termijn afhandeling klacht.

[Naam klager] [Adres klager]
[Postcode en woonplaats klager]

Betreft: Verlenging termijn afhandeling klacht.

[Locatie], [datum]

Geachte [naam klager],

Omdat het onderzoek en de afwikkeling van de klacht [Kenmerk] meer tijd in beslag neemt dan de gestelde termijn van 6 weken, wordt de periode voor de afhandeling van de klacht conform het klachtenreglement van De Zorgtafel eenmalig verlengd met 4 weken.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, Met vriendelijke groet,

[Naam klachtbehandelaar] [Functie]
[Contactgegevens klachtbehandelaar]

Bijlage 6.

Brief bevestiging besproken zaken m.b.t. klacht

[Naam klager] [Adres klager]
[Postcode en woonplaats klager]

Betreft: Bevestiging besproken zaken m.b.t. klacht.

[Locatie], [datum]

Geachte [naam klager],

Hierbij leg ik u ter bevestiging de besproken zaken m.b.t. uw klacht [kenmerk] voor: Op [datum] heb ik u mondeling het volgende aanbod gedaan:
[Beschrijving besproken zaken en ondernomen acties]. [Beschrijving aanbod].

In dit gesprek is uw tevredenheid en genoegdoening over de maatregel aan de orde gekomen. U heeft zich hierover op de volgende wijze geuit:

[Beschrijving tevredenheid].

Graag hoor ik spoedig of u akkoord gaat met bovenstaande beschrijving.

Met vriendelijke groet,

[Naam klachtbehandelaar] [Functie]
[Contactgegevens klachtbehandelaar]

Bijlage 7.

Brief klacht niet in behandeling genomen.

[Naam klager] [Adres klager]
[Postcode en woonplaats klager]

Betreft: Klacht niet in behandeling genomen.

[Locatie], [datum]

Geachte [naam klager],

Uit onderzoek is gebleken dat uw klacht [kenmerk] ongegrond is verklaard en niet verder in behandeling zal worden genomen.

[Motivatie].

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u meer informatie wil over bovenstaand besluit, kunt u contact met mij opnemen.

Indien u niet tevreden bent over onze klachtafhandeling, kunt u zich conform het klachtenreglement van De Zorgtafel, richten tot onze onafhankelijke externe geschilleninstantie. De Zorgtafel is hiervoor aangesloten bij Klachtenloket Zorg.

Met vriendelijke groet,

[Naam klachtbehandelaar] [Functie]
[Contactgegevens klachtbehandelaar]

Bijlage 8.

Brief bevestiging afhandeling klacht

[Naam klager] / [betrokkene(n)] [Adres klager] / [betrokkene(n)]
[Postcode en woonplaats klager] / [betrokkene(n)]

Betreft: Bevestiging afhandeling klacht.

[Locatie], [datum]

Geachte [naam klager] / [betrokkene(n)],

Hierbij stuur ik u de bevestiging van de afhandeling van de klacht. De klacht is op de volgende wijze afgehandeld:

[Motivatie].

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Indien u niet tevreden bent over onze klachtafhandeling, kunt u zich conform het klachtenreglement van De Zorgtafel, richten tot onze onafhankelijke externe geschilleninstantie. De Zorgtafel is hiervoor aangesloten bij Klachtenloket Zorg.

Met vriendelijke groet,

[Naam klachtbehandelaar] [Functie]
[Contactgegevens klachtbehandelaar]