

Pagina	1 van 5
Document	04.00.09
Reglement verantwoordelijke	Directie / KAM-Coördinator
Versiedatum	01-03-2019

Klachtenregeling

Artikel 1: Begripsbepaling

Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de organisatiebejegening /behandeling door de directie Focus Op Zorg en/of zijn/haar onderaannemers;

Indiener: Ieder individu en organisatie die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Focus Op Zorg. De volgende personen kunnen als indiener namens de cliënt optreden: de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van cliënt;

Een indiener kan zijn:

- Een cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger die door Focus Op Zorg en/of onderaannemers wordt begeleid;
- Een opdrachtgever d.w.z. gemeente, zorgverzekeraar en WLZ- gefinancierde zorginstelling.
- Een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid.

Aangeklaagde: Degene waartegen een klacht is ingediend. In dit geval Focus Op Zorg, en/of onderaannemers;

Klachtenfunctionaris: Degene die de klacht in behandeling neemt. In dit geval de aangestelde die de regie heeft over de trajecten en onderaannemers (Focus Op Zorg); De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft Focus op Zorg B.V. betrokken via [Klachtenportaal Zorg](#).

Externe geschilleninstantie: De door de klachtbehandelaar ingestelde externe geschilleninstantie die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling van de klachten gericht op Focus Op Zorg en/of de klachten waar de klachtenfunctionaris en indiener geen oplossing voor weten te vinden. 'Stichting Klachtenregeling.nl' is, in deze, de onafhankelijke geschilleninstantie voor Focus op Zorg.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Tegemoetkomen aan de cliënt en op het oplossen van diens onvrede met betrekking tot de re-integratie en aanverwante zaken;
- het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door Focus Op Zorg;
- Naleving van de beroepscode (BIG), normen en waarden van Focus Op Zorg

Reglement

Pagina	2 van 5
Document	04.00.09
Reglement verantwoordelijke	Directie / KAM-Coördinator
Versiedatum	01-03-2019

Klachtenregeling

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt eerst besproken tussen indiener en aangeklaagde;
- Indien de klacht tussen indiener en aangeklaagde niet opgelost kan worden, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris d.w.z. de regisseur vanuit Focus Op Zorg. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft Focus op Zorg B.V. betrokken via [Klachtenportaal Zorg](#), Postadres: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen
E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
Tel: 0228-322205 en voor spoedvragen: 06-25186207
- Indien de klacht gericht niet opgelost kan worden door de klachtenfunctionaris, wordt de klacht in behandeling genomen door de externe geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl;
- De klachtenfunctionaris en de externe geschilleninstantie bieden de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- Zo nodig doet de klachtenfunctionaris en/of de externe geschilleninstantie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft brengt zij advies uit aan Focus op Zorg BV en/of onderaannemers;
- de klachtenregeling is voor de indiener laagdrempelig en kosteloos;
- de klacht dient binnen een termijn van 4 weken opgepakt te worden met berichtgeving hierover naar de cliënt;
- Het beginsel van hoor en wederhoor is van toepassing. Zowel indiener als aangeklaagde worden gehoord over de klacht;
- De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over klachten die reeds gemeld zijn bij de rechtbank. De uitspraak van de rechtbank is in deze doorslaggevend en zal afgewacht moeten worden.

Artikel 4: Bekendmaking klachtenreglement cliënten

- Het klachtenreglement wordt bij de intake overhandigd aan de cliënt of wordt tijdens de intake vertelt aan cliënt dat deze valt te downloaden vanaf de site www.focusopzorg.org ;
- De klachtenfunctionaris voegt de klachtenprocedure bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zodat de indiener tijdig wordt geïnformeerd over de procedure;
- Het klachtenreglement is te raadplegen op de website www.focusopzorg.org;
- Het klachtenreglement is mondeling en schriftelijk op te vragen bij Focus Op Zorg indien de cliënt niet beschikt over internet of een computer.

Pagina	3 van 5
Document	04.00.09
Reglement verantwoordelijke	Directie / KAM-Coördinator
Versiedatum	01-03-2019

Klachtenregeling

Artikel 5: Bekendmaking klachtenreglement medewerkers/onderaannemers

- Medewerkers/Inhuur personeel zullen van de inhoud van het klachtenreglement via www.focusopzorg.org op de hoogte gebracht worden zodat zij in staat zijn cliënten te wijzen op het bestaan van een klachtenreglement.
- Onderaannemers worden in het “contract van onderaanneming” gewezen op het bestaan van een klachtenreglement.
- Cliënten en onderaannemers kunnen te allen tijde het klachtenreglement schriftelijk opvragen via Focus Op Zorg.
- Het klachtenreglement is te allen tijde te raadplegen op de website van Focus op Zorg BV www.focusopzorg.org

Artikel 6: Taakgebied klachtenfunctionaris en geschilleninstantie

- De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en draagt zorg voor het beginsel van hoor en wederhoor;
- De taakfunctionaris brengt advies uit over verbetermaatregelen, besluiten en de gegrondheid van de klacht;
- De taakfunctionaris dient zich te terug te trekken indien hij van mening is een onafhankelijke beoordeling van de klacht te kunnen geven;
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de klachtgegevens bij ‘Stichting klachtenregeling.nl’ worden gedeponereerd ten bate van jaarverslagen en registratie van klachten;
- De klachtenfunctionaris evalueert jaarlijks de jaarverslagen en de klachten.

Artikel 7: Rechten en plichten

7.1. *Rechten en plichten van de indiener*

- De indiener dient bij voorkeur de klacht in bij de aangeklaagde en/of diens vertegenwoordiger (Focus Op Zorg);
- De indiener dient op een effectieve wijze mee te werken aan het oplossen van de klacht;
- De indiener heeft het recht direct de klacht in te dienen bij een externe geschilleninstantie. In dit geval Stichting Klachtenregeling.nl;
- De indiener heeft het recht om gehoord te worden;
- De indiener heeft het recht om relevante stukken in te zien;
- De indiener heeft het recht om een (wettelijk) vertegenwoordiger in te schakelen;
- De indiener heeft het recht op een respectvolle, serieuze klachtbehandeling;
- Indien de indiener geen voldoening heeft na de klachtbehandeling van de externe commissie heeft indiener het recht, een beroep te doen op het Nederlands rechtssysteem.

Pagina	4 van 5
Document	04.00.09
Reglement verantwoordelijke	Directie / KAM-Coördinator
Versiedatum	01-03-2019

Klachtenregeling

7.2. Rechten en plichten van de aangeklaagde

- De aangeklaagde heeft de plicht de klacht te melden bij de klachtenfunctionaris;
- De aangeklaagde heeft de plicht om de klacht op een respectvolle en serieuze manier te behandelen;
- De aangeklaagde dient op een effectieve wijze mee te werken aan het oplossen van de klacht;
- De aangeklaagde heeft het recht om gehoord te worden;
- De aangeklaagde heeft het recht om relevante stukken in te zien;
- De aangeklaagde heeft het recht om een (wettelijk) vertegenwoordiger in te schakelen.

Artikel 8: Indienen van een klacht

- de indiener wendt zich bij voorkeur eerst tot de directie van Focus Op Zorg of de onderaannemer, om tot een oplossing te komen;
- als de indiener van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde en/of klachtbehandelaar zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de indiener de klacht schriftelijk indienen bij de externe geschilleninstantie van Stichting Klachtenregeling.nl;
- Bij het indienen van de klacht worden tenminste de volgende aspecten benoemd:
 - de naam, het adres en de woonplaats van de indiener;
 - de naam, het adres en de woon- of vestigingsplaats van de aangeklaagde;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal en de feiten en omstandigheden, waar de klacht betrekking op heeft;
 - ondertekening door de indiener;
 - een duidelijke vermelding wanneer de klacht aan de aangeklaagde kenbaar is gemaakt en wat de aangeklaagde met de klacht heeft gedaan;
 - De klacht wordt ondersteund door bewijsstukken.

Artikel 9: Behandeling van de klacht

- De klacht wordt mondeling en/of schriftelijk ingediend bij de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris;
- De indiener ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht;
- Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de indiener hier binnen vier weken van op de hoogte gesteld;
- De klachtenfunctionaris is bevoegd om informatie op te vragen bij de indiener en aangeklaagde;
- Binnen zes weken is de klacht afgehandeld met een (gemotiveerde) mogelijk verlengtermijn;
- De indiener wordt binnen vier weken na afhandeling van de klacht, uitgenodigd voor een evaluatiegesprek;
- De klachtenfunctionaris stelt een rapport op betreft de specifieke klachtenprocedure en afhandeling van de klacht.

Klachtenregeling

Het rapport van de klachtenfunctionaris bevat de volgende elementen:

- De gegevens van de indiener en aangeklaagde;
 - Datum van ontvangst van de klacht;
 - Datum van het versturen ontvangstbevestiging van de klacht;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Samenvatting van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid;
 - Correspondentie die tussen indiener, aangeklaagde, klachtenfunctionaris, externe
 - Geschilleninstantie en eventuele relevante derden heeft plaatsgevonden;
 - Verslaglegging van de gevoerde gesprekken tussen indiener, aangeklaagde; klachtenfunctionaris, externe geschilleninstantie en eventuele relevante derden;
 - Wijze van afhandeling en uitkomst van de klacht;
 - Datum van uitkomst van de klacht;
 - Verslaglegging van het evaluatiegesprek tussen indiener, aangeklaagde, klachtenfunctionaris, en externe geschilleninstantie;
 - Ondertekening van indiener, aangeklaagde, klachtenfunctionaris en externe geschilleninstantie.
- Indien de indiener geen voldoening heeft van de klachtafhandeling van de klachtenfunctionaris van Focus Op Zorg, maakt de indiener dit bekend door de klacht voor te leggen bij de externe geschilleninstantie. Deze geschilleninstantie hanteert dezelfde termijnen met betrekking tot de klachtbehandeling.

Artikel 10: Registratie klachten

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten. Hierin wordt een aparte registratie verwacht van de klachten waarvoor de externe geschilleninstantie voor is ingezet;
- In deze registratie is ten minste opgenomen:
 - Gegevens indiener en aangeklaagde;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Proces klachtbehandeling;
 - Klachtafhandeling;
 - Dossiernummer van de klacht;
- De registratie is op te vragen door hiervoor gemachtigde organisaties zoals de Inspectie, gemeente, zorgkantoor, verzekeraar en indiener.

Artikel 11: Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en betrokken functionarissen bij de klacht, hebben een geheimhoudingsplicht en zullen geen bekendheid geven aan de klachten en/ of gegevens van de indiener, dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de functies en/of taken.