

# Klachtenprocedure

---

## Inleiding

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt. Ook al proberen wij ons werk zo goed mogelijk te doen, ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor de cliënt onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kunnen cliënten een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Wij hopen dat cliënten hun klacht eerst kunnen en durven bespreken met hun eigen behandelaar / begeleider of bij diens leidinggevende om te kijken of er zo een bevredigende oplossing gevonden kan worden. Als dat niet zo is, kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van De Ontzorgers bemiddelen om tot een oplossing voor de klacht te komen. De cliënt kan zijn of haar klacht ook (direct of uiteindelijk) neerleggen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Daarvoor zijn de bij De Ontzorgers aangesloten zorgaanbieders aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Facit. Cliënten die zorg of ondersteuning (hebben) ontvangen van een bij De Ontzorgers aangesloten zorgaanbieder, kunnen zich met hun klacht wenden tot de klachtenfunctionaris ([klachten@deontzorgers.nl](mailto:klachten@deontzorgers.nl)) en/of de klachtencommissie.

Adres klachtencommissie:  
Facit  
Parlevinkerstraat 25  
1951 AR Velsen Noord  
[Klachtencommissie@facit.nl](mailto:Klachtencommissie@facit.nl)

## Doel

Recht doen aan de individuele klager alsmede bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening bij de zorgorganisaties die zijn aangesloten bij De Ontzorgers.

## Uitgangspunten

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur op initiatief en onder leiding van de klachtfunctionaris eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- de klachtfunctionaris noch de klachtencommissie doen uitspraak over (financiële) aansprakelijkheid.

## Klachtgerechtigden

De volgende personen kunnen een klacht indienen, hierna 'klager' genoemd:

- de cliënt zelf; als cliënt wordt gezien de meerderjarige cliënt, de minderjarige cliënt vanaf zestien jaar, de minderjarige cliënt tussen twaalf en zestien jaar samen met zijn ouder(s);
- diens vertegenwoordiger, zoals aangewezen door cliënt zelf, wettelijk benoemd of zaakwaarnemer.
- nabestaanden van de cliënt.

Dit document is onderdeel van het gezamenlijke kwaliteitssysteem van Syma SGGZ, aangesloten bij De Ontzorgers - netwerkorganisatie en backoffice van innovatieve en kleinschalige zorgondernemingen - en van toepassing voor bij De Ontzorgers aangesloten zorgaanbieders.

Al deze personen hebben een eigen klachtrecht, als zij rechtstreeks in hun belang zijn getroffen door de handelswijze van de betrokken bij De Ontzorgers aangesloten zorgorganisaties resp. de voor deze werkzame personen in het kader van de individuele zorg- en dienstverlening t.b.v. de individuele cliënt.

## Werkproces klachtenbehandeling

1. Klachtenbehandeling begint met het bespreken van de klacht met klager door aangeklaagde, of, als dat niet kan, door de directeur van de zorgorganisatie waarvoor aangeklaagde werkt(e); als dat niet tot een oplossing leidt kan klager zich via [klachten@deontzorgers.nl](mailto:klachten@deontzorgers.nl) wenden tot de onafhankelijke klachtfunctionaris die zal trachten tot een oplossing te komen.
2. Als klager van mening is dat het niet mogelijk is om op de wijze, tot een oplossing te komen, kan klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Indienen kan per post of e-mail: [Klachtencommissie@facit.nl](mailto:Klachtencommissie@facit.nl)
3. Mondeling of anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.
4. Een klacht wordt uiterlijk binnen een jaar ingediend nadat de concrete aanleiding van de klacht heeft plaatsgevonden. De commissie kan hiervan afwijken indien dat naar haar oordeel passend is.
5. Vanaf dat moment treedt het Reglement Onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten van Facit in werking. Zie bijlage.
6. Klachten en de complete afhandeling worden vastgelegd in het dossier van de klager, alsmede op het overzicht verbeterpunten van de organisatie, ter lering en verbetering en als input voor de directiebeoordeling.

## Slotbepalingen

1. De Ontzorgers en de bij deze aangesloten zorgorganisaties dragen zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure op alle mogelijke manieren ten behoeve van een zo laagdrempelig mogelijke procedure.
2. In gevallen waarin deze procedure niet voorziet, beslist de kwaliteitsfunctionaris van De Ontzorgers in overleg met de klachtencommissie.
3. Dit reglement kan worden gewijzigd door de kwaliteitsmedewerker in overleg met de klachtencommissie.
4. Deze procedure is in werking getreden op 1-1-2018 en geactualiseerd op 21 juli 2022.