

## Klachtenreglement en procedure

### Inleiding

We doen bij Buro Wis onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Buro Wis, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

### Vertrouwenspersoon

Twijfelt u of u een klacht wilt indienen of wilt u iets kwijt, dan kunt u altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon bij Jeugdstem via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl).

### Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Buro Wis stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Buro Wis, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Buro Wis genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

### Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Buro Wis kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

### Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Dat kan op verschillende manieren waaruit u mag kiezen:

#### Intern

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van Buro Wis en bij de directeur neerleggen. Buro Wis heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. Bedenk dat u ook altijd iemand mee kunt nemen naar een gesprek wanneer u dat fijner vindt.

#### Extern

In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie waar Buro Wis bij is aangesloten. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe klachtencommissie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

### Wat gebeurt er met uw klacht?

#### Intern:

Bij het behandelen van een interne klacht (dus rechtstreeks bij Buro Wis ingediend) hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Buro Wis gaan wij uit van de gedachte dat het aanklaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen of bijstaan bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

## **Extern:**

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Buro Wis een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Buro Wis stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Bij het behandelen van een externe klacht (dus rechtstreeks bij de Klachtencommissie ingediend) geldt het volgende:

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de

# Begeleiding, coaching en meer.



geschilleninstantie zijn bindend, Buro Wis zal zich aan de uitspraak moeten houden. Naast het bindend advies heeft de geschilleninstantie ook de mogelijkheid om een boete op te leggen tot maximaal € 25.000,00.

Buro Wis is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Een ervaren en betrokken instantie. Hiermee voldoet Buro Wis aan de eisen van het klachtrecht en geschillenrecht gesteld in de Wkkgz. Uw klacht wordt door Klachtenportaal Zorg behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris onderdeel van een door het ministerie erkende geschillenorganisatie.

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Buro Wis met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Buro Wis hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

## Contactgegevens

### **Interne klachtenfunctionaris:**

Contactpersoon: Dhr. M Jager/Mevr. AH Bakker  
Adresgegevens : De loads 10  
Postcode : 8491 PH Akkrum  
e-mail : [buro-wis@ziggo.nl](mailto:buro-wis@ziggo.nl)

### **Externe klachtencommissie:**

Klachtenportaal Zorg  
[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)  
Westeinde 14a  
1601 BJ Enkhuzen  
[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

*Komt u er met deze wegen toch nog niet uit, of bent u niet tevreden met de afhandeling door de klachtencommissie? Dan kunt u de casus aanhangig maken bij de door het ministerie erkende geschillencommissie zorg via Klachtenportaal Zorg.*

*Vastgesteld door de directie op 10-04-2023*