



## Algemene bepalingen Klachtenreglement Creating Balance

Creating Balance, instelling voor maatschappelijke dienstverlening, gevestigd te Zwolle overwegende:

- dat van instellingszijde gestreefd wordt naar hulpverlening aan cliënten van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de instelling;
- dat het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken hulpverlener in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigende oplossing daarvan de cliënt in de gelegenheid dient te zijn een klacht jegens de instelling in te dienen.

Gelet op

- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKGZ).

Stelt vast

- de algemene bepalingen van klachtenregeling Creating Balance, instelling voor maatschappelijk werk.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Creating Balance, dan wel CB*: de zorgaanbieder welke zorg verleend aan de cliënt.
- *Directeur*: de directeur van CB.
- *Leidinggevende*: de leidinggevende van het personeelslid waartegen de klacht is gericht.
- *Medewerker*: ieder andere medewerker van CB dan de directeur of leidinggevende.
- *Klager*: degene die de klacht indient.
- *Cliënt*: Een individueel persoon, die contact heeft opgenomen met Creating Balance voor hulp; dan wel één of meerdere personen die als eenheid hulp ontvangen van Creating Balance.
- *Trajecteider*: de medewerker die de zorg en dossiervoering voor de cliënt uitvoert.
- *Bezwaar*: een mondeling of schriftelijk ter kennis van CB gebrachte uiting van onvrede over de dienstverlening van CB.
- *Klacht*: Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede van degene die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van Creating Balance, dan wel te kennen heeft gegeven van die diensten gebruik te willen maken, over de wijze waarop hij is behandeld door Creating Balance of door een persoon in dienst van of werkzaam binnen Creating Balance. De onvrede kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of het nalaten daarvan ten aanzien van degene die gebruik maakt of gebruik wenst te maken van de diensten van Creating Balance met uitzondering van schadeclaims.
- *Interne klachtencommissie*: bestaat uit leden van ander team, welke geen relatie heeft tot de klacht, zodat de klacht niet door directe collega van de beklagde beoordeeld zal worden.
- *Onafhankelijke klachtencommissie*: een externe commissie voor de behandeling van klachten in beroep en klachten over het functioneren van de procedure voor de behandeling van klachten bij de instelling.

## **Artikel 2**

Deze regeling geldt uitsluitend voor cliënten van Creating Balance. Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van bezwaren en klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

## **Artikel 3**

Een bezwaar wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de trajectleider van de cliënt. Deze tracht het bezwaar in overleg met de cliënt op te lossen. Lukt dat niet, dan brengt de trajectleider het bezwaar ter kennisgeving aan leidinggevende. Deze behandelt het bezwaar en tracht daarbij, eventueel na nader overleg met de cliënt en de betrokken medewerker, het bezwaar alsnog op te lossen. Is de cliënt niet tevreden gesteld, dan kan hij/zij een klacht indienen.

## **Artikel 4**

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend: telefonisch, per post of per mail. Klager ontvangt na melding binnen twee werkdagen reactie op de klacht. Indien een klacht mondeling wordt bekend gemaakt, wordt verzocht de klacht schriftelijk te formuleren, zo nodig formuleert de interne klachtencommissie de klacht schriftelijk en geeft klager hiervoor bevestiging, zodat hierin opgenomen kan worden:

- Naam en adres klager
- Dagtekening
- Omschrijving van de klacht

## **Artikel 5**

Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

- De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van dezelfde klacht tot een kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.
- De klacht anoniem is.
- De cliënt zijn klacht tussentijds intrekt.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

## **Artikel 6**

Klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 werkweken na melding afgehandeld door de interne klachtencommissie. Deze stelt een onderzoek in, formuleert de klacht zo nodig nader, hoort de cliënt en tracht de klacht door bemiddeling op te lossen en deelt dit schriftelijk mede aan de cliënt.

Indien binnen twee werkweken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, wordt de klager door de interne klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gesteld dat de klacht kan worden voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg, onafhankelijke geschillencommissie.

## **Artikel 7**

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de beroepsmogelijkheid bij Klachtenportaal Zorg.

## **Artikel 8**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen, zal vooraf toestemming aan cliënt worden gevraagd.

## **Artikel 9**

De directie archiveert de klachten in een registratiesysteem. Zij houdt aantekening van de klacht en van de afdoening daarvan.

## **Artikel 10**

Deze regeling geldt voor onbepaalde tijd.