

Intern

Klachtenreglement

Zorgbelang Drenthe

April 2015

Klachtenreglement Zorgbelang Drenthe

Zorgbelang Drenthe streeft ernaar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Helaas houdt vorenstaande niet in dat klachten over Zorgbelang Drenthe daarom nooit voor zullen komen. Over het algemeen worden onenigheden en klachten relatief eenvoudig opgelost. De betrokken personen besproken onderling hun ongenoegen, maar ook hun wensen en verwachtingen uit, waardoor men gezamenlijk tot een oplossing komt.

Er zijn echter situaties waarin de betrokken personen er gezamenlijk niet uit komen. Voor de juiste behandeling en afhandeling van klachten die de dienstverlening van Zorgbelang Drenthe betreffen, is het onderhavige klachtenreglement opgesteld.

Met dit reglement stelt Zorgbelang Drenthe zich ten doel klachten op een zorgvuldige en uniforme wijze te registreren, te behandelen en vervolgens af te handelen. Tevens maakt het behandelen en afhandelen van klachten conform dit reglement het mogelijk om oorzaken van klachten op te sporen en daar waar nodig adequate maatregelen te nemen teneinde herhaling te voorkomen.

Artikel 1: Definities

- 1.1 Zorgbelang Drenthe: Stichting die tot doelstelling heeft burgers in Drenthe een krachtige stem te geven en hun positie te versterken.
- 1.2 Klager: De persoon, of rechtspersoon, of zijn vertegenwoordiger, die een klacht heeft geuit over Zorgbelang Drenthe, niet zijnde een Zorgbelang Drenthe-functionaris in de zin van art. 1.4.
- 1.3 Klacht: Iedere uiting van onvrede over het handelen, nalaten of de bejegening door een Zorgbelang Drenthe-medewerker, -bestuurslid of -afgevaardigde of Zorgbelang Drenthe als organisatie.
- 1.4 Aangeklaagde: De Zorgbelang Drenthe-medewerker, -bestuurslid of -afgevaardigde, in dit reglement aangeduid met 'de Zorgbelang Drenthe-functionaris', die verantwoordelijk is voor het handelen, het nalaten of de bejegening waarover geklaagd wordt, of Zorgbelang Drenthe als organisatie.
- 1.5 Klachtencommissie: De commissie die is ingesteld en samengesteld conform dit reglement, die eveneens volgens dit reglement een klacht onderzoekt, behandelt en over de afhandeling daarvan advies uitbrengt aan het Bestuur.
- 1.6 Dit reglement is van toepassing op alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires, directie en Raad van Bestuur van Zorgbelang Drenthe, tevens op alle producten en diensten van Zorgbelang Drenthe.

Artikel 2: Doelstelling klachtenreglement

- 2.1 Recht doen aan de klager.
- 2.2 Kwaliteitsverbetering van de organisatie en dienstverlening van Zorgbelang Drenthe.
- 2.3 Bieden van een regeling voor klachtenbehandeling.

Artikel 3: Uitgangspunten

- 3.1 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht, zowel de klager als de geklaagde krijgen de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk hun mening over de gang van zaken toe te lichten.
- 3.2 De klacht is ontvankelijk indien:
 - Deze betrekking heeft op een gebeurtenis die niet langer dan twee jaar voor de datum van ontvangst van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - De aangeklaagde op het moment van de gebeurtenis in de rechtmatige uitoefening van zijn functie als Zorgbelang Drenthe-functionaris handelde.
- 3.3 De klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - Een klacht niet onderzoekbaar is.
 - Een klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voor gedaan.

3.4 Zorgbelang Drenthe streeft er naar dat de klacht binnen een termijn van drie maanden afgehandeld is.

3.5 De privacy van de klager en de aangeklaagde wordt gewaarborgd.

Artikel 4: Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bestaat uit drie stappen (1. Overleg; 2. Bemiddeling; 3. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie). Hoewel het de voorkeur geniet om bij stap 1 (overleg met betrokkene) te beginnen, is de klager vrij om de keuze te maken zich direct voor bemiddeling tot de directeur/bestuurder, of voor behandeling tot de klachtencommissie te wenden.

4.1 Overleg

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de betrokken Zorgbelang Drenthe-functionaris om te proberen door middel van overleg de ontevredenheid weg te nemen.

4.2 Bemiddeling

4.2.1 Als de klager met de betrokken Zorgbelang Drenthe-functionaris niet tot een oplossing komt, of ervoor kiest om zich niet tot deze persoon te wenden, kan de klacht bij de directeur van Zorgbelang Drenthe worden ingediend. Deze zal trachten via bemiddeling de kwestie tot een oplossing te brengen.

4.2.2 Betreft de klacht de directeur en heeft een gesprek met hem geen oplossing opgeleverd, of heeft de klager reden om niet met hem te willen overleggen, dan kan klager zijn klacht richten tot de voorzitter van de Raad van Toezicht, die door middel van bemiddeling zal proberen de onvrede weg te nemen.

4.3 Klachtenbehandeling door klachtencommissie

4.3.1 Blijft de onvrede van klager ook na bemiddeling bestaan of kiest klager ervoor om zich direct tot de onafhankelijke externe klachtencommissie te wenden, dan kan hij contact opnemen met Zorgbelang Nederland, de overkoepelende organisatie waar Zorgbelang Drenthe bij is aangesloten. Voor meer informatie over de externe klachtenreglement kijk op de site www.zorgbelang-drenthe.nl of neem contact op met info@zorgbelang-drenthe.nl en vraag het externe klachtenreglement aan.