

## Reglement Klachten deelnemers Werken Sterkt B.V.

Zorgaanbieders en re-integratiedienstverleners zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden.

Werken Sterkt (hierna: WS) heeft als doelstelling bij de klachtenbehandeling:

De onvrede van de cliënt moet zo snel mogelijk worden opgelost. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast wordt onvrede vaak effectief opgelost via bemiddeling door een leidinggevende, patiënten vertrouwenspersoon of mediator. Ten slotte heeft de patiënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen.

Goede omgang met klachten van cliënten is dus een zaak van alle medewerkers, niet alleen van een klachtencommissie. Daarbij gaat het niet alleen om een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar ook om het gebruik van klachten ter verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Naast bovengenoemde klachtenbehandeling kunnen cliënten complimenten indienen om de tevredenheid van de zorg te benadrukken en suggesties aandragen om de zorg en dienstverlening aan te passen.

### 1. Doel van het proces

- Het op gestructureerde wijze ontvangen en behandelen van klantenreacties (klachten, complimenten en suggesties) over zorg en dienstverlening van medewerkers, cliënten en overige belanghebbenden van WS.
- Op gestructureerde wijze informatie verzamelen over mogelijke verbeterpunten in onze organisatie om zo nodig verbeterprocessen te kunnen opstarten, om herhaling van klachten te voorkomen.

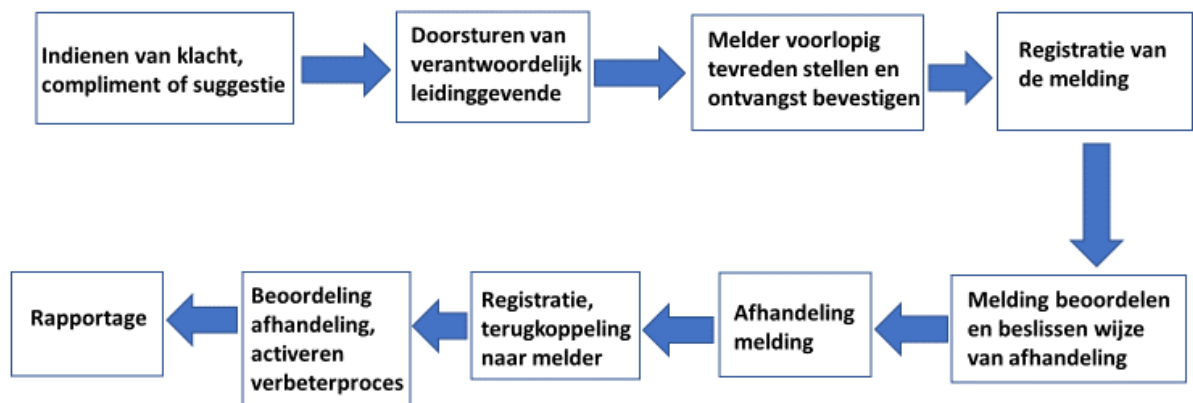
### 2. Definities/afkortingen

Melder:	degene die melding maakt van tevredenheid of ontevredenheid.
Melding:	uiting van tevredenheid of ontevredenheid, hieronder gespecificeerd.
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid over zorg of dienstverlening door onze organisatie, die door een medewerker, cliënt of overige belanghebbende wordt geuit, omdat deze niet voldoet aan gewekte verwachtingen.
Compliment:	elke uiting van tevredenheid over zorg of dienstverlening door onze organisatie, die door een medewerker, patiënt, of overige belanghebbende wordt geuit, omdat deze voldoet aan gewekte verwachtingen of de verwachtingen overtreft.
Suggestie:	elk idee ten aanzien van zorg of dienstverlening door onze organisatie, dat door een medewerker, cliënt of overige belanghebbende wordt geuit, met het oogmerk de zorg of dienstverlening te veranderen of te verbeteren.
Meldpunt Klantenreacties:	organisatieonderdeel dat meldingen ontvangt en distribueert voor afhandeling (Informatieservice)

Ontvanger: degene die de uiting van tevredenheid of ontevredenheid als eerste van de klant ontvangt.

Registratiesysteem klachten: digitaal systeem ten behoeve van registratie van klachten, complimenten en suggesties.

### 3. Processchema



### 4. Indienen van een klacht, compliment of suggestie

Cliënten en overige externe relaties van WS kunnen digitaal, mondeling of schriftelijk een klacht, compliment of suggestie indienen. Digitaal via een reactieformulier op de website, mondeling bij elke medewerker van de WS en schriftelijk naar onze informatieservice; Industrieweg 72-74, 2712 LC Zoetermeer

Deze procedure heeft betrekking op klachten, complimenten en suggesties inzake zorg en dienstverlening. De procedure heeft geen betrekking op incidenten; deze worden volgens de geldende afspraken afgehandeld. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van de zorg of dienstverlener als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van zorg of dienstverlener werkzaamheden ten behoeve van cliënt hebben verricht. Naast bovenstaande mogelijkheden kunnen cliënten gebruik maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie cliënten of bij een onafhankelijke instantie buiten WS, Zorgbelang Zuid Holland Ronsseweg 140 2800 BG Gouda (088) 929 4000 Open ma t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00

**5. Doorsturen naar verantwoordelijke**

Indien een klacht, compliment of suggestie op een afdeling is ontvangen en zorg of dienstverlening van de eigen afdeling betreft, neemt de verantwoordelijke leidinggevende de melding in behandeling.

Indien de melding zorg of dienstverlening van een andere afdeling betreft, draagt het management dat de melding in eerste instantie heeft ontvangen, zorg voor doorzending naar de verantwoordelijke leidinggevende.

**6. Melder tevreden stellen en versturen ontvangstbevestiging**

De medewerker die de melding ontvangt, dient de melder in eerste instantie (indien mogelijk) zo goed mogelijk tevreden te stellen en indien van toepassing te informeren omtrent het afhandelingsproces.

Na ontvangst van de klacht, stuurt de verantwoordelijk leidinggevende de melder een ontvangstbevestiging met bericht over het afhandelingsproces.

Voor alle ingediende meldingen geldt dat er binnen een week een ontvangstbevestiging wordt verstuurd naar de melder door de informatieservice. In deze informatie dient opgenomen te zijn: de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Client ontvangt mede bericht over het afhandelingsproces.

**7. Registratie van de melding**

- Digitaal ingediende meldingen worden automatisch verwerkt in het registratiesysteem klachten.
- Meldingen die mondeling of per brief worden ingediend, worden door de ontvanger verwerkt en ook geregistreerd in ons registratie klachtensysteem.
- Meldingen die via het schriftelijke reactieformulier worden ingediend, worden door de ontvanger ook geregistreerd in ons klachtensysteem.

**8. Melding beoordelen en beslissen over wijze van afhandeling**

De verantwoordelijk leidinggevende beoordeelt de melding en beslist over de aard (incidenteel of structureel), de urgentie en de gewenste wijze van afhandeling van de melding. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

**9. Afhandeling van de melding**

De verantwoordelijk leidinggevende is verantwoordelijk voor afhandeling van de melding. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.



Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld

Zowel de klager als degene(n) op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld gehoord te worden. In beiden gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegenen waarop de klacht betrekking heeft worden toegezonden.

De klacht dient binnen een periode van 6 weken na indiening te worden afgehandeld.

Een afschrift van dit document wordt ook toegezonden naar opdrachtgever.

#### 10. Registratie, terugkoppeling naar melder

De verantwoordelijk leidinggevende is ervoor verantwoordelijk dat: ☐ De relevante gegevens over de melding en het proces van afhandeling digitaal worden geregistreerd in ons klachtensysteem. ☐ De melder wordt geïnformeerd wordt over de afhandeling van de melding, tenzij de melder heeft aangegeven hier geen prijs op te stellen. Afhankelijk van de aard van de melding, bepaalt de verantwoordelijke wie verder geïnformeerd dient te worden over de afgehandelde melding en indien van toepassing, over maatregelen die genomen zijn ter voorkoming van herhaling.

#### 11.. Beoordeling afhandeling melding en activeren verbeterproces

De beoordeling van afgehandelde klachten, complimenten en suggesties maakt deel uit van de besturings- en controlecyclus van WS. Indien een melding een structureel probleem betreft, wordt een verbeterproces geactiveerd. Meldingen met een structureel karakter worden opgenomen in het verbeterregister.

#### 12. Rapportage

Het management voegt een overzicht van afgehandelde meldingen toe aan de managementrapportages

24 april 2019

KVK : 65780671

BTW : NL856256730B01

Bank :NL03 KNAB 0255 2709 68

[www.werkensterkt.nl](http://www.werkensterkt.nl)