

<b>De Waggelmannetjes</b>			
Type document	Reglement	Vastgesteld door	Youssra Noureddine
Status document	Definitief	Datum vaststelling	8 september 2016
Versie	3.0	Datum laatste wijziging	11 mei 2018
Eigenaar	Youssra Noureddine	Datum evaluatie document	11 mei 2018

## Klachtenreglement

### Inleiding

We doen bij De Waggelmannetjes 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 De Waggelmannetjes, dan kunt u een beroep doen op onze procedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

### Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan De Waggelmannetjes stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van De Waggelmannetjes, 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 De Waggelmannetjes 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 De Waggelmannetjes 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.

### Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

#### Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij De Waggelmannetjes gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken 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 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 formulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het formulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

## Schriftelijke klacht

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 functionaris terecht. De cliëntenraad zal door de interne klachtenfunctionaris om advies worden gevraagd. Dit advies zal de zorgaanbieder meenemen in de beoordeling 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 functionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De functionaris kan een beoordeling geven en namens De Waggelmantjes een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht.

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

## Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een functionaris 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 beginsel direct in te dienen bij onze externe onafhankelijke geschilleninstantie: Solo Partners. Solo Partners voorziet in een onafhankelijke klachtenfunctionaris ten tijde van een klacht. Deze zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij onze externe geschilleninstantie houdt in dat u uw klacht schriftelijk naar de geschilleninstantie toestuurt: *Solo Partners Malpad 1 5347 HJ OSS*

De geschilleninstantie zal vervolgens zowel de klager als de beklaagde 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 geschilleninstantie binnen een termijn van 6 weken een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de geschilleninstantie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. In principe dienen partijen zich aan dit oordeel te houden.

## Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de geschilleninstantie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal De Waggelmantjes 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 De Waggelmantjes 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 functionaris**

Contactpersoon: Youssra Nouredine  
Adresgegevens: Osdorperweg 189  
Postcode en Plaats: 1069LL Amsterdam  
e-mail: [yousranouredine@gmail.com](mailto:yousranouredine@gmail.com)

### **Externe klachtenfunctionaris en geschilleninstantie**

Gegevens geschilleninstantie: Solo Partners  
Adresgegevens: Malpad 1  
Postcode en plaats: 5347 HJ Oss  
e-mail: [info@solopartners.nl](mailto:info@solopartners.nl)

## Clientenraad

Voorzitter: Sandra Boldewijn

