

Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepaling

Artikel 2: Doelstelling

Artikel 3: Minnelijke oplossing

Artikel 4: Indienen van de klacht

Artikel 5: De procedure van klachtenbehandeling

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

Artikel 7: Beëindiging van procedure

Artikel 8: Slotbepaling

Artikel 1: Begripsbepaling

a) Een **klacht** is een uiting van onvrede of ongenoegen over de dienstverlening van de Wijkzorg Academie en/of betreft gedragingen en beslissingen (of de afwezigheid daarvan) die het belang van de klager schaden.

b) Een **klager** is een ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten van de Wijkzorg Academie, met inachtneming van artikel 4c van dit reglement.

Artikel 2: Doelstelling

De Wijkzorg Academie evalueert haar dienstverlening met opdrachtgever/deelnemer en voert op basis daarvan waar nodig aanpassingen door ter verbetering van de kwaliteit. Indien opdrachtgever/deelnemer niet tevreden is over onze dienstverlening komen wij graag met hem in contact om op basis van de feedback onze service en ons aanbod nog beter af te stemmen. Indien opdrachtgever/deelnemer ondanks deze inspanningen niet tevreden blijkt, kan er een klacht ingediend worden. Binnengekomen klachten worden uiterst serieus genomen en in alle vertrouwen behandeld. Het klachtenreglement beschrijft de wijze waarop de directie van de Wijkzorg Academie een klacht in behandeling neemt.

Artikel 3: Minnelijke oplossing

a) Een klager wendt zich tot Sanne van der Ent of Milanda Koopman (hierna directie Wijkzorg Academie) om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

b) De directie Wijkzorg Academie verplicht zich om, wanneer de klager hierom verzoekt, een tegen haar gerichte klacht op zo kort mogelijke termijn (maar altijd binnen vier weken) met de klager te bespreken en te trachten tot een oplossing te komen.

Artikel 4: Indienen van de klacht

De directie Wijkzorg Academie hanteert de volgende ontvankelijkheidscriteria van een klacht:

a) Alvorens een klacht wordt ingediend, is gezocht naar een minnelijke oplossing.

b) De klacht moet schriftelijk zijn ingediend t.a.v. de directie Wijkzorg Academie; dit kan per brief of mail. Indien gewenst heeft de Wijkzorg Academie hiervoor ook een op te vragen klachtenformulier ter beschikking.

c) Voorval en klacht moeten binnen twee weken na het voorval worden ingediend.

Artikel 5: Procedure van klachtenbehandeling

a) Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht neemt de directie Wijkzorg Academie contact op met de klager om ontvangst en (niet) ontvankelijkheid van de klacht te melden. Tevens wordt de procedure klachtafhandeling conform dit reglement toegelicht.

b) De directie Wijkzorg Academie stelt een onderzoek in naar de feiten waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij stelt de directie Wijkzorg Academie de klager in de gelegenheid om een schriftelijke toelichting te geven op gedragingen waarover is geklaagd.

- c) Ten behoeve van het onderzoek kan de directie Wijkzorg Academie gerichte informatie inwinnen en relevante stukken inzien met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger (met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden).
- d) Indien klager aangeeft dat de Wijkzorg Academie een klacht niet naar tevredenheid oplost en er geen overeenstemming kan worden bereikt, dan kan de klager contact opnemen met een onafhankelijke klachtbehandelaar in de persoon van Caroline Oosterbaan, jurist gezondheidsrecht. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor de Wijkzorg Academie.
- e) Correspondentieadres voor alle berichten m.b.t. een klacht: info@wijkzorgacademie.nl De onafhankelijke klachtbehandelaar is bereikbaar via klachtencommissieCO@gmail.com
- f) De onafhankelijke klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van het verzoek tot klachtenbeoordeling binnen 1 week aan klager en de Wijkzorg Academie.
- g) De onafhankelijke klachtbehandelaar doet een zelfstandig onderzoek naar de klacht en is bevoegd om ten behoeve van dit onderzoek relevante stukken in te zien (met schriftelijke toestemming van klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en de Wijkzorg Academie), met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden. Indien dit voor het onderzoek noodzakelijk is, kan er mondelinge informatie worden ingewonnen. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat voor reactie aan de andere partij wordt toegezonden.
- h) Binnen 4 weken na het verzoek tot onderzoek worden klager en de Wijkzorg Academie schriftelijk door de onafhankelijke klachtbehandelaar ingelicht over het oordeel op de klacht, waarna de procedure stopt.

Artikel 6: De afhandeling van de klacht

- a) De directie Wijkzorg Academie stelt, binnen vier weken na ontvangst van een klacht, de klager schriftelijk en met reden omkleed in kennis van haar oordeel in het geval klager geen gebruik maakt van de mogelijkheid om een onafhankelijke klachtbehandelaar de klacht te laten beoordelen
- b) Indien de directie Wijkzorg Academie niet in staat is om binnen de in lid a. gestelde termijn tot een gewogen oordeel (conform dit reglement) te komen, stelt zij met redenen omkleed de klager en/of degene over wie geklaagd is op de hoogte. Daarbij geeft zij de termijn aan binnen welke zij in redelijkheid tot een oordeel kan komen.
- c. Alle gegevens met betrekking tot de klacht worden tenminste 1 jaar en maximaal 5 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Artikel 7: Beëindiging van procedure

De klachtenprocedure is geëindigd wanneer:

- a) De directie Wijkzorg Academie met overeenstemming van de klager de klacht heeft behandeld en de klacht naar tevredenheid van klager is opgelost.
- b) De klager schriftelijk te kennen heeft gegeven af te zien van verdere klachtbehandeling middels het intrekken van de klacht.
- c) De klager en de beklagde geen overeenstemming hebben bereikt over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8: Slotbepaling

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie Wijkzorg Academie t.a.v. de te nemen voorzieningen.