

Klachtenreglement Stichting Het Werkt

Stichting Het Werkt hanteert dit reglement bij klachten die door cliënten geuit worden. De bedoeling van het klachtenreglement is om ontevredenheid bij cliënten weg te nemen en kwaliteitsverbetering binnen de bedrijfsprocessen van Stichting Het Werkt te realiseren.

a) Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht aan Stichting Het Werkt, met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden. De klager verwacht op deze klacht een antwoord of oplossing.

b) Rechten en plichten van de indiener

1. Iedere cliënt of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de klager zijn uitgevoerd.
2. Voor een goede afhandeling van de klacht is het wenselijk dat de klacht schriftelijk wordt ingediend. Het is echter ook mogelijk een klacht mondeling in te dienen bij een medewerker van Stichting Het Werkt. Hierbij moet wel duidelijk aangegeven worden dat het een formele klacht betreft en wat het onderwerp van de klacht is.
3. De klager ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
4. Stichting Het Werkt draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
5. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de klager en bevat tenminste:
 - a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de klacht.
6. Stichting Het Werkt kan besluiten om een schriftelijke klacht, die niet aan 5.a t/m c voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de klager de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
7. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Stichting Het Werkt beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

c) Behandeling van klachten door zorgmanagement

1. De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

2. De behandelaar van de klacht is niet bij de klacht betrokken.
3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
4. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt toegevoegd aan het besluit inzake de klacht.
5. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is/zijn voor de klager of het betrokken personeel, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen is/zijn genomen.
6. Wanneer een klager in het gelijk wordt gesteld en het zorgmanagement concludeert dat een vergoeding toepasselijk is, zal deze in de vorm van tegoedbonnen worden uitgekeerd. De hoogte van de vergoeding wordt door het zorgmanagement bepaald.
7. Stichting Het Werkt controleert of de klager akkoord gaat met de besluitvorming. Wanneer dit niet het geval is verschaft Stichting Het Werkt de klager informatie over de externe beroepsmogelijkheden.

d) Externe Beroepsmogelijkheid

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld de opdrachtgever of financier van het zorgtraject zijn zoals het UWV, de gemeente, het zorgkantoor etc. Ook mag te allen tijde de klacht direct ingediend worden bij het [Klachtenportaal Zorg](#) als externe onafhankelijke klachtencommissie.