

Incluzio B.V.

Klachtenreglement

Volwassenen



Elke buurt een betere buurt

Inhoud

Voorwoord.....	3
I. Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Definities	3
II Klachtenopvang	5
Artikel 2 Aanspreekpunt voor klagers.....	5
Artikel 3 Klachtenopvang door dienstverlener en leidinggevende.....	5
Artikel 4 De positie van de klachtencoördinator	5
Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator	6
III Klachtenbehandeling	7
Artikel 6 Indienen van een klacht	7
Artikel 7 Bevoegdheid en ontvankelijkheid	8
Artikel 8 Werkwijze bij behandeling van een klacht.....	8
Artikel 9 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade	9
Artikel 10 Ingetrokken en opgeloste klachten	9
Artikel 11 Ketenzorg	10
Artikel 12 De positie van de klachtenfunctionaris	10
Artikel 13 Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris	10
Artikel 14 Klachten over de klachtencoördinator of klachtenfunctionaris	11
V Externe klachtencommissie.....	12
Artikel 15 Externe klachtencommissie (Wmo).....	12
VI Geschillencommissie en de rechtbank.	12
Artikel 16 Geschillencommissie en de rechtbank (WkkgZ).....	12
VII Overige bepalingen.....	12
Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtdossier	12
Artikel 18 Geheimhouding.....	13
Artikel 19 Kosten.....	13
Artikel 20 Openbaarmaking en evaluatie klachtenreglement	13
Artikel 21 Monitoren en Leren	13
Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 23 Vaststelling en wijziging reglement.....	13

Voorwoord

Incluzio streeft naar tevreden klanten en naastbetrokkenen. Een klacht is het tegenovergestelde van tevredenheid. Daarom vinden wij het voorkomen en oplossen van klachten van groot belang. Wij realiseren ons dat het indienen van een klacht voor een klant een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Een goed klachtenreglement kan beiden daarbij helpen.

Het uitgangspunt van het klachtenreglement is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. De klant moet zich veilig voelen om zijn ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en doet dit bij voorkeur bij zorgverlener over wie hij ontevreden is.

Indien een rechtstreeks gesprek niet tot de gewenste oplossing heeft geleid of indien hierbij de tussenkomst van een derde gewenst is, kunnen de klant of derden zoals in het klachtenreglement beschreven een klacht indienen. De klachtencoördinator van de organisatie die de hulp, begeleiding, ondersteuning levert neemt dan contact op met degene die een klacht indient.

De klachtencoördinator coördineert de verdere klachtafhandeling. De klachtencoördinator zoekt daarbij naar een bevredigende oplossing voor beide partijen. Indien een bevredigende oplossing voor beide partijen niet tot stand komt, kan de klacht doorgestuurd worden naar de klachtenfunctionaris van Incluzio. Wanneer de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris ook niet leidt tot een bevredigende oplossing voor beide partijen, zal de klager gewezen worden op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie. De manier waarop klachten behandeld worden staat beschreven in het klachtenreglement. Ook staan hierin de waarborgen die voor de goede uitoefening van de functie van klachtencoördinator en klachtenfunctionaris van belang zijn.

We willen met het uitvoeren van het klachtenreglement klachten serieus nemen, oplossen en daarnaast leren van de klachten om deze in de toekomst te kunnen voorkomen.

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

- 1.1 Voor de toepassing van deze regelingen wordt verstaan onder:
- a. aanbieder: De organisatie die een dienst verleent aan de klant;
 - b. dienstverlening: Alle diensten die door de aanbieder of medewerkers van de aanbieder aan de klant worden geleverd op grond van de Wmo, Wlz en Zvw;
 - c. klant: De natuurlijke (volwassen) persoon die dienstenverlening aanvraagt of aan wie de aanbieder diensten verleent of heeft verleend;
 - d. vertegenwoordiger: De vertegenwoordiger van de klant als gedefinieerd in de Wmo of Wkkgz;
 - e. dienstverlener: Een natuurlijk persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP'er) zorg verleent namens de aanbieder;
 - f. raad van bestuur: De raad van bestuur van de aanbieder;
 - g. directie: De relevante directie van de aanbieder;
 - h. klacht: Een uiting van ontevredenheid die mondeling, schriftelijk per brief, per email of via de website is ingediend bij de

- aanbieder over een gedraging (beslissing, handeling of nalaten) jegens klager door de dienstverlener of een dienstverlener waartegen klager bezwaar heeft;
- i. geschillencommissie: De geschilleninstantie zoals bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Wkkgz waarbij de aanbieder aangesloten is;
- j. nabestaande(n): Nabestaande(n) in de zin van de Wkkgz;
- k. klager: De persoon (klant, vertegenwoordiger of nabestaande) die een klacht heeft ingediend conform het klachtenreglement;
- l. beklagde: De aanbieder (of een onderdeel daarvan) c.q. de dienstverlener op wie de klacht betrekking heeft;
- m. klantenraad: De klantenraad van de aanbieder die is ingesteld ten behoeve van de collectieve behartiging van de belangen van de klanten van de aanbieder;
- n. klachtencoördinator/
klachtbehandelaar: De door de aanbieder aangewezen persoon die klagers op hun verzoek kan ondersteunen over hun klachtmogelijkheden, kan bijstaan bij het formuleren en indienen van hun klacht, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en als bemiddelaar kan optreden. De klachtencoördinator is onpartijdig en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de aanbieder, de klager, de beklagde en andere betrokkenen uit;
- o. klachtenfunctionaris: De door Includio BV aangewezen persoon die klagers en de aanbieder op hun verzoek kan ondersteunen over hun klachtmogelijkheden, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en als bemiddelaar kan optreden, wanneer dit niet is gelukt met de klachtencoördinator. De klachtenfunctionaris treedt onpartijdig op en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de aanbieder, de dienstverlener, de klager, de beklagde en andere betrokkenen uit;
- p. klachtdatum: De dag waarop de klacht is ontvangen door de klachtencoördinator c.q. de datum waarvan de klachtencoördinator in overleg met klager vaststelt dat de klacht is ingediend;
- 1.2 Deze regeling is gebaseerd op: Artikel 3.2 lid 1a van de Wmo en Artikel 13 lid 1 van de Wkkgz en is van toepassing op de diensten die de aanbieder verleent.
- 1.3 Bij onduidelijkheid over de uitleg van termen en definities in deze regeling wordt aansluiting gezocht bij de definities zoals gehanteerd in de Wmo en Wkkgz.
- 1.4 Deze regeling treedt in werking per 16-10-2024 en is van toepassing op klachten die vanaf die datum worden ingediend.
- 1.5 Waar in deze regeling de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt, dient ook de vrouwelijke gelezen te worden en vice versa.

II Klachtenopvang

Artikel 2 Aanspreekpunt voor klagers

- 2.1 Een klager die ontevreden is over een gedraging tegen een klant in het kader van de dienstverlening kan dit bespreken met:
- a. De dienstverlener (hulp, begeleider, coach, ondersteuner) en/of diens leidinggevende;
 - b. De klachtencoördinator of -behandelaar van het lokale bedrijf;
 - c. De klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Klachtenopvang door dienstverlener en leidinggevende

- 3.1 De aanbieder en dienstverlener dragen er zorg voor dat klanten en hun vertegenwoordigers bij aanvang van de dienstverlening voldoende geïnformeerd worden over het klachtenreglement. De aanbieder plaatst het klachtenreglement op haar website, maakt deze toegankelijk voor en bekend bij haar medewerkers en verwijst hiernaar in klantenmappen en brochures. Dienstverleners maken ontevreden klanten en hun vertegenwoordigers gedurende de dienstverlening zo nodig opnieuw attent op de klachtenmogelijkheden in deze regeling.
- 3.2 De dienstverlener stelt de klant en diens vertegenwoordiger(s) of nabestaanden in de gelegenheid zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De dienstverlener kan met instemming van de klant en/of diens vertegenwoordigers anderen (bijvoorbeeld een collega, leidinggevende of klachtencoördinator) hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 3.3 De dienstverlener bespreekt met instemming van de klant en/of diens vertegenwoordiger(s) of nabestaanden de ontevredenheid in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat.
- 3.4 Het tweede en derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op de collega, leidinggevende van de dienstverlener of klachtencoördinator wanneer de klant en/of diens vertegenwoordiger(s) of nabestaanden zich rechtstreeks tot hem wendt/wenden.

Artikel 4 De positie van de klachtencoördinator

- 4.1 De aanbieder wijst op lokaal niveau een klachtencoördinator aan, die:
- a. Een klager op diens verzoek van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht;
 - b. De klager eventueel kan bijstaan bij het formuleren van de klacht;
 - c. De mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing te komen;
 - d. Kan bemiddelen tot het bereiken van een oplossing naar tevredenheid van klager n beklaagde voor de klager en dienstverlener.
- 4.2 De klachtencoördinator treedt onpartijdig op en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de aanbieder, klager, beklaagde en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 4.3 De klachtencoördinator waarborgt de autonomie van de aanbieder, klager, beklaagde en andere betrokkenen. Deze partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid. De klachtencoördinator staat tussen hen in en ondersteunt hen bij het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing.

- 4.4 De klachtencoördinator doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht of een onderdeel daarvan. Om die reden is de klachtencoördinator terughoudend met het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij het beste kan doen.
- 4.5 De klachtencoördinator voert zijn werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van de aanbieder uit en wordt door de aanbieder niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- 4.6 De klachtencoördinator is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of beklagde laat de klachtencoördinator zich vervangen.
- 4.7 De aanbieder draagt zorg voor voldoende personeelssterkte, zodat de rol en taken van de klachtencoördinator altijd adequaat kunnen worden vervuld, waaronder in ieder geval waarneming bij ziekte, vakantie of afwezigheid anderszins worden verstaan.
- 4.8 De aanbieder biedt de klachtencoördinator de gelegenheid en middelen die hij redelijkerwijze nodig heeft, om zijn werkzaamheden adequaat uit te kunnen oefenen, zoals het volgen van relevant onderwijs en intervisie, toegang tot vakliteratuur en de mogelijkheid om in complexe situaties (extern) advies te kunnen inwinnen.

Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator

- 5.1 De klachtencoördinator heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden
- a. In ontvangst nemen van klachten en het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - b. Begeleiden en monitoren van de klachtenprocedure;
 - c. Inwinnen bij en delen van informatie met zorg- of dienstverleners, leidinggevend en directie en het raadplegen van relevante stukken zoals het klantdossier, na toestemming van klagers;
 - d. Informeren van personen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - e. Onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij teneinde tot een duurzame oplossing voor de klacht te komen;
 - f. Optreden als onpartijdig bemiddelaar tussen klager en beklagde;
 - g. Informeren van klagers, beklagden en directie over klachten zoals bepaald in deze regeling;
 - h. Rapporteren aan de directie over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van klachtbehandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in deze regeling;
 - i. Rapporteren aan de directie en raad van bestuur over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van de klachtbehandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in deze regeling;
 - j. Gevraagd en ongevraagd adviseren van directie, leidinggevend en zorgverleners over hun omgang met klachten in algemene zin;
 - k. Gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de directie indien hij in de organisatie structurele oorzaken van klachten signaleert.
- 5.2 De klachtencoördinator richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van het probleem en op herstel van de relatie tussen klager, dienstverlener en aanbieder.

- 5.3 De klachtencoördinator wijst, bij het niet bereiken van een duurzame oplossing tussen klager en beklagde, de klant op de mogelijkheid om de klacht door te zetten naar de klachtenfunctionaris Includio BV.
- 5.4 De klachtencoördinator registreert in het klachtdossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met klagers, alsmede de werkzaamheden die bij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.

III Klachtenbehandeling

Artikel 6 Indienen van een klacht

- 6.1 Een klacht wordt ingediend bij de aanbieder door deze via het webformulier klachten, schriftelijk per brief, mondeling aan de balie of per telefoon aan te bieden aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator neemt klachten in ontvangst.
- 6.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- De klant;
 - Diens vertegenwoordiger(s) of diens nabestaande(n), mits deze gemachtigd is of een duidelijke betrokkenheid kan aantonen;
 - De gemeente;
 - Een professional (klant betrokken);
 - Een samenwerkingspartner.
- 6.3 Onder duidelijke betrokkenheid wordt verstaan dat de persoon die de klacht indient namens de klant een aantoonbare relatie of belang heeft bij de situatie van de klant, waardoor het logisch is dat deze persoon namens de klant handelt. Duidelijke betrokkenheid kent verschillende vormen te weten:
- Wettelijke vertegenwoordiger: Bijvoorbeeld ouders, voogden of curatoren van minderjarigen of wilsonekwame personen. Hun rol geeft hun automatisch het recht om namens de klant op te treden.
 - Familieid of naaste: Een partner, kind of ander familieid dat nauw betrokken is bij de zorg en welzijn van de klant. In veel gevallen zijn deze mensen goed op de hoogte van de situatie van de klant en kunnen ze in diens belang handelen, maar het is vaak nodig dat ze kunnen aantonen dat ze gemachtigd zijn.
 - Begeleider of mentor: Een mentor of een andere zorgprofessional die betrokken is bij de begeleiding van de klant en die namens de klant wil optreden. Ook hier kan een machtiging of toestemming van de klant vereist zijn.
 - Klacht met toestemming van de klant: De klant kan zelf iemand toestemming geven om een klacht namens hem of haar in te dienen, bijvoorbeeld een vriend, buur of belangenbehartiger. Dit wordt vaak schriftelijk vastgelegd.
- 6.4 Indien een klacht ingediend wordt door een vertegenwoordiger dient de klant hiervan op de hoogte te zijn, tenzij er een wettelijke reden of situatie is waarbij dit niet mogelijk, noodzakelijk of toegestaan is.
- 6.5 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 6.6 Het kan zijn dat beklagde zorginhoudelijke klachten van betrokkenen met betrekking tot een klant, niet of niet volledig mag bespreken met betrokkenen om privacy redenen.

- 6.7 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, leidinggevende, dienstverlener dan is aan de directie, leidinggevende of dienstverlener om de klager door te verwijzen naar de klachtencoördinator.

Artikel 7 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 7.1 De klachtencoördinator beoordeelt of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
- 7.2 In de volgende gevallen is de klachtencoördinator niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:
- De klacht heeft betrekking op diensten die niet door de aanbieder zijn verleend;
 - De dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die diensten geen dienstverlener bij de aanbieder was;
 - De klant ontvangt dienstverlening waarop de Wmo, Wlz of Zvw niet van toepassing is.
- 7.3 Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen omdat deze geen betrekking heeft op de aanbieder, informeert de klachtencoördinator de klager hierover en geeft indien nodig advies aan de klager aan wie de klacht wel te richten.
- 7.4 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- Gelijksoortige klacht van klager reeds door de aanbieder is behandeld;
 - Een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
 - Het een klacht betreft die reeds bij de onafhankelijke externe klachtencommissie, (gemeentelijke) ombudsman, geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de externe onafhankelijke klachtencommissie, geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de raad van bestuur zich er in individuele gevallen wegens bijzondere omstandigheden en/of redelijkheid en billijkheid voor gekozen heeft zich niet op deze termijn te beroepen.
 - De klacht betreft een andere organisatie.
- 7.5 Indien de klachtencoördinator zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet hij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

Artikel 8 Werkwijze bij behandeling van een klacht

- 8.1 De klacht wordt geregistreerd in het klachtsysteem, waarmee het klachtdossier wordt aangemaakt.
- 8.2 De klager ontvangt bij een klachtmelding via de website direct een ontvangstbevestiging.
- 8.3 Indien klager zich schriftelijk tot de klachtencoördinator wendt en deze de inhoud van de klacht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als klacht moet worden uitgelegd, treedt de klachtencoördinator in overleg met de klager om in goed overleg vaststellen of er sprake is van een klacht, wat de inhoud is en welke klachtdatum wordt aangehouden.
- 8.4 Indien er sprake is van een klacht zoals in lid 8.3 besproken zal de klachtencoördinator de klant verwijzen naar de website of de klacht zelf in het klachtensysteem toevoegen.

- 8.5 De klachtcoördinator legt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vijf werkdagen na de klachtdatum contact met de klager. De klachtcoördinator registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen vijf weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan, met inachtneming van de verjaringstermijn, het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.
- 8.6 Het eerste gesprek tussen klachtcoördinator en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over het klachtenreglement en zo nodig geholpen de klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een klacht in te dienen of de klacht voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklaagde hierbij zullen betrekken.
- 8.7 De klachtcoördinator organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de wet, de geldende afspraken en geldende regels.
- 8.8 De klachtcoördinator onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en zorgt ervoor dat:
- a. Klager en beklaagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
 - b. De uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en beklaagde.
- 8.9 De klachtcoördinator kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de aanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijk betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklaagde.

Artikel 9 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade

- 9.1 Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:
- a. Informeert de klachtcoördinator bij klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
 - b. Zendt de klachtenfunctionaris de klacht direct door aan de leidinggevende en directie zodat zij de aansprakelijkheidsverzekeraar van de aanbieder tijdig kan informeren.
- 9.2 De klachtenfunctionaris en eventuele externe deskundigen doen geen uitspraak over de gegrondheid van de schadevergoedingsverzoeken door klagers.
- 9.3 De bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen blijven onverminderd van kracht, met dien verstande dat de raad van bestuur te allen tijde kennis kan nemen van de voortgang van de klachtafhandeling en daarin namens aanbieder een actievere rol kan innemen.

Artikel 10 Ingetrokken en opgeloste klachten

- 10.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit schriftelijk per brief of per e-mail aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en beklaagde.
- 10.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager en beklaagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklaagde.

Artikel 11 Ketenzorg

- 11.1 Indien een klacht betrekking heeft op dienstverlening die door meerdere aanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, moet klager kenbaar maken dat hij de klacht ook bij andere aanbieders heeft ingediend. Wanneer klager daarbij prijs stelt op een gecombineerde behandeling van de klacht treedt de aanbieder daarover in overleg met de andere zorg- en/of aanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 11.2 In situaties zoals bedoeld in 11.1 spreekt de aanbieder met de andere aanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke aanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende aanbieders afzonderlijk.

IV Klachtenfunctionaris Incluzio BV

Artikel 12 De positie van de klachtenfunctionaris

- 12.1 Incluzio BV wijst een of meer daartoe geschikte personen als klachtenfunctionaris aan, die;
- De klager en/of klachtencoördinator adviseren met betrekking tot de ingediende klacht;
 - Op verzoek van de klager en/of klachtencoördinator de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing te komen wanneer dit op lokaal niveau nog niet tot stand is gekomen;
 - Bemiddelen tot het bereiken van een voor de klager en de aanbieder bevredigende oplossing.
- 12.2 De klachtenfunctionaris treedt onpartijdig op en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van Incluzio BV, de aanbieder, klager, beklagde en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de taakomschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 12.3 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht of een onderdeel daarvan. Om die reden is de klachtenfunctionaris terughoudend met het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij het beste kan doen, wat onverlet laat dat de klachtenfunctionaris zich op de gronden als bedoeld in artikel 8 onbevoegd kan verklaren, een klacht niet-ontvankelijk kan verklaren op de gronden als genoemd in artikel 8 en aan de aanbieder algemene, niet aan een klacht gerelateerde adviezen kan geven.
- 12.4 De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van Incluzio BV en/of de aanbieder uit en wordt door de aanbieder niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- 12.5 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij Incluzio BV of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van zijn onafhankelijkheid.
- 12.6 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of beklagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 12.7 Incluzio BV biedt de klachtenfunctionaris de gelegenheid en middelen die hij redelijkerwijze nodig heeft, om zijn werkzaamheden adequaat uit te kunnen oefenen, zoals het volgen van relevant onderwijs en intervisie, toegang tot vakliteratuur en de mogelijkheid om in complexe situaties (extern) advies te kunnen in winnen.

Artikel 13 Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 13.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a In ontvangst nemen van klachten en het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten nadat de klacht lokaal in behandeling is geweest en doorgestuurd is vanuit of op aanraden van de klachtencoördinator;
- b Beoordelen of de behandeling van de klacht gedaan kan worden door de klachtenfunctionaris of door de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt klager op de hoogte als de klachtbehandeling wordt overgedragen aan de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- b Inwinnen bij en delen van informatie met zorg- of dienstverleners, leidinggevenden en directie en het raadplegen van relevante stukken zoals het klantdossier, na toestemming van klagers;
- c (Vervolg)onderzoek van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht naar tevredenheid voor de betrokken partijen en het bieden van begeleiding daarbij teneinde tot een duurzame oplossing naar tevredenheid voor de betrokken partijen;
- d Optreden als onpartijdig bemiddelaar tussen klager en beklaagde en eventueel klachtencoördinator;
- e Bij het niet bereiken van een duurzame oplossing tussen klager en beklaagde en de klager wil of kan niet berusten in de uitkomst. Wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke klachtencommissie (Wmo) of geschillencommissie (Wkkgz);
- f Informeren van klagers, beklaagden en klachtcoördinator over de uitkomsten van het onderzoek en het resultaat van de klachtbehandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in de regeling;
- g Rapporteren aan de directie over de uitkomsten van het onderzoek en de resultaten van klachtbehandeling in individuele klachtzaken zoals bepaald in deze regeling.

13.2 De klachtenfunctionaris registreert in het klachtendossier de contacten met klagers, beklaagde en/of andere bij de klacht betrokken partijen. Op basis van de registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op waarin is opgenomen het aantal klachten, de aard van de klacht, de aangeboden oplossing/ wijze van afhandeling en mogelijke aanbevelingen.

13.3 Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, meldt de klachtenfunctionaris dit in eerste instantie bij diens leidinggevende of anders respectievelijk bij de directie.

Artikel 14 Klachten over de klachtencoördinator of klachtenfunctionaris

14.1 De klachtencoördinator stelt een klager in de gelegenheid om zijn onvrede over de handelswijze door de klachtencoördinator met hem te bespreken. De klachtencoördinator kan met instemming van klager de klachtenfunctionaris hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.

14.2 De klachtenfunctionaris stelt een klager in de gelegenheid om zijn onvrede over de handelswijze door de klachtenfunctionaris met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris kan met instemming van klager hierbij zijn leidinggevende betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.

14.3 Indien het onder 8.1 en 8.2 bedoelde overleg naar mening van de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of indien klager dergelijk overleg niet wenst, kan hij zijn ontevredenheid rechtstreeks kenbaar maken bij de directie van de aanbieder.

V Externe klachtencommissie

Artikel 15 Externe klachtencommissie (Wmo)

- 15.1 Indien een klacht die ziet op Wmo-dienstverlening niet naar tevredenheid van de klager door de aanbieder is opgelost en de klager daarin niet berust, heeft de klager de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie. Dit betekent dat de klager pas een klacht aan de klachtencommissie kan voorleggen nadat de klachtenprocedure bij de aanbieder als omschreven in deze regeling is doorlopen.
- 15.2 De klachtenfunctionaris heeft een actieve rol om de klager te wijzen op de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie.
- 15.3 Includio BV maakt gebruik van meerdere externe klachtencommissies. Vraag na bij welke klachtencommissie u moet zijn.

VI Geschillencommissie en de rechtbank.

Artikel 16 Geschillencommissie en de rechtbank (Wkkgz)

- 16.1 Indien een klacht die ziet op Wlz- Zvw-dienstverlening niet naar tevredenheid van de klager door de aanbieder is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van geschil. Dit betekent dat de klager pas een geschil aan de geschillencommissie kan voorleggen nadat de klachtenprocedure bij de aanbieder als omschreven in deze regeling is doorlopen.
- 16.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien hij van mening is dat:
- De zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met deze regeling c.q. de artikelen 15 tot en met 17 van de Wkkgz;
 - De uitspraak als bedoeld in artikel 15.1 van deze regeling diens klacht naar zijn mening onvoldoende wegneemt;
 - Van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst conform deze regeling bij de zorgaanbieder indient.
- 16.3 De klager kan een geschil waarvan een verzoek tot schadevergoeding onderdeel is ook aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank. Een geschil mag niet bij beide instanties tegelijk in behandeling gegeven worden.
- 16.4 Onder de in deze regeling genoemde adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

VII Overige bepalingen

Artikel 17 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- 17.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in het (digitale) klachtdossier. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat dit zorgvuldig en veilig gebeurt. Het klachtdossier wordt tot vijf jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij de zorgaanbieder het noodzakelijk acht deze bewaartermijn te verlengen.
- 17.2 Documenten met betrekking tot de klachtafhandeling worden niet in het elektronisch klant dossier bewaard.

Artikel 18 Geheimhouding

- 18.1 Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Kosten

- 19.1 Voor de behandeling van klachten brengt de aanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 20 Openbaarmaking en evaluatie klachtenreglement

- 20.1 De aanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van de klanten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst hierop te attenderen, door desgevraagd een exemplaar van de regeling en/of een brochure met een vereenvoudigde toelichting en overige relevante informatie te verstrekken, alsmede door de regeling met een vereenvoudigde toelichting en overige relevante informatie op de website van de aanbieder te plaatsen.
- 20.2 De aanbieder evalueert het klachtenreglement binnen een jaar na inwerkingtreding en daarna tweejaarlijks of zoveel eerder als wenselijk.

Artikel 21 Monitoren en Leren

- 21.1 De aanbieder neemt halfjaarlijks een verslag op in de rapportage. In dit verslag staan:
- a. Het aantal klachten;
 - b. De aard en de inhoud van de klachten;
 - c. De uitspraken die gedaan zijn over de klachten;
 - d. Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. klachten.
- 21.2 Rapportages of verslagen bevatten geen persoonsgegevens en gegevens zijn niet herleidbaar naar een persoon.
- 21.3 Op basis van de verslagen en rapportages worden klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. En worden indien nodig en mogelijk verbeteringen doorgevoerd.

Artikel 22 Onvoorziene omstandigheden

- 22.1 In situaties waarin het reglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 23 Vaststelling en wijziging reglement

- 23.1 Het reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur
- 23.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van het reglement legt de raad van bestuur ter instemming voor aan de (centrale) klantenraad.