

# KLACHTENPROCEDURE



*Inhoud:*

Algemeen.	Pagina: 2
Doel:	Pagina: 2
Definitie van een klacht	Pagina: 2
Voorbeelden van een klacht	Pagina: 2
Taken van Zorgimkerij Ecopoll	Pagina: 2
Betrokkeninstanties	Pagina: 2
Klachtenprocedure	Pagina: 3

### Algemeen.

Zorgimkerij Ecopoll streeft naar goede kwaliteit binnen de organisatie voor de cliënten, relaties en betrokken personen. Kwaliteit staat binnen de organisatie centraal, en wil dan ook het beste voor de cliënt. Toch kan het wel eens zo zijn dat er ontevredenheid is over de geleverde diensten. Daarom maakt onze organisatie gebruik van een klachtenportaal. Wanneer beide partijen niet tot een oplossing kunnen komen heeft de organisatie een onafhankelijk bureau waar de klacht terecht komt. Zorgimkerij Ecopoll en Klachtenportaal Zorg hebben dan ook een overeenkomst voor een jaar wat jaarlijks verlengd wordt. Dit is volgens de wet kwaliteiten klachten en geschillenzorg (Wkkgz) verplicht en hiermee voldoet Zorgimkerij Ecopoll aan de wettelijke eisen die hiervoor gesteld zijn.

### Doel

Het doel van de procedure klachtenbehandeling is het bewerkstelligen van een uniforme werkwijze voor de afhandeling en registratie van zowel interne als externe klachten, om deze zo efficiënt en naar tevredenheid van beide partijen op te lossen.

### Definitie van een klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende producten en diensten, die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie.

### Voorbeelden van klachten:

In de zin van deze regeling kunnen gaan over de dienstverlening van Zorgimkerij Ecopoll, zoals begeleiding, activiteiten, vervoer en betalingen.

### Taken van Zorgimkerij Ecopoll

1. Het centraal registreren in Sharepoint van alle binnengekomen klachten;
2. In overleg met de verantwoordelijke medewerker of afdeling, helder formuleren van wat de echte oorzaak van de klacht is, waardoor input voor verbetering geleverd wordt;
3. Het controleren van de voortgang van de behandeling van de klachten;
4. Zo nodig advies inwinnen bij de directie over de afhandeling van de klachten;
5. Het uitbrengen van een periodiek verslag van de afhandeling van de ontvangen klachten en een analyse hiervan (jaarrapportage);
6. Het doen van aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures in overleg met directie of betrokkenen.

### Betrokkeninstanties

- Zorgimkerij Ecopoll
- De indiener
- Eventueel: Onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg.  
[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)  
[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

Regels klachtenprocedure :

**Stap 1. Ontvangst van de klacht.**

Informeer bij voorkeur eerst Zorgimkerij Ecopoll per brief of email over uw onvrede of over uw klacht. Deze klacht kan ingediend worden via het volgende emailadres [Klachten@ecopoll.nl](mailto:Klachten@ecopoll.nl).

Zowel de cliënt als de zorgaanbieder kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Dit kan worden ingezet als gezamenlijk tot een oplossing komen niet mogelijk is.

**Stap 2. Telefonisch overleg met de indiener.**

Indien Zorgimkerij Ecopoll de klacht ontvangt, heeft deze met de indiener een nader (telefonisch) overleg om de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen. Indien de klacht hiermee wordt opgelost, eindigt de procedure. Zie stap 10.

**Stap 3. Uitnodiging voor gesprek met de Indiener.**

Indien de klacht niet is opgelost, wordt de indiener uitgenodigd voor een gesprek. De indiener mag iemand mee nemen die de indiener kan ondersteunen tijdens het gesprek.

**Stap 4. Het gesprek.**

Tijdens het gesprek is het doel dat de klacht weg wordt genomen en dat er een gezamenlijke oplossing ontstaat. Soms kan het gesprek ook een ander doel hebben zoals, Het krijgen van een excuus door de organisatie, Het verhaal kwijt willen, of ervoor zorgen dat de aanleiding van de klacht zich niet meer herhaald. Ook zal tijdens het gesprek een verslag worden geschreven die beide partijen krijgen.

**Stap 5. Recht op een onafhankelijke klachtenfunctionaris.**

Wanneer beide partijen niet samen zijn gekomen tot een oplossing kan er beroep worden gedaan op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenpoort Zorg. Zorgimkerij Ecopoll is hierbij aangesloten. Dit is een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar de indiener recht op heeft.

U kunt contact opnemen via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of het klachtenformulier invullen op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl).

**Stap 6. Reactietijd van de klachtenfunctionaris.**

De klachtenfunctionaris informeert de indiener over de ontvangst van de klacht en de termijn waarop deze een reactie kan verwachten (Binnen 6 weken)

**Stap 7. De klachtenfunctionaris buigt zich over de situatie.**

De klachtenfunctionaris gaat, op basis van inhoud, aard en omvang van de klacht, na welke afdeling/dienst het betreft en wie voor afhandeling van de klacht aangesproken moet worden. De klachtenfunctionaris maakt met de betrokkene(n) bij de klacht een afspraak over de berichtgeving aan de indiener van de klacht en versterkt informatie aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

**Stap 8. De oplossing wordt voorgedragen aan de klacht indiener.**

Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen en naar aanleiding van de klacht worden getroffen. De indiener kan op basis van de voorgestelde oplossing een beslissing nemen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of komt met een ander voorstel, zo niet dan komt Zorgimkerij Ecopoll of de klachtenfunctionaris met een nieuw voorstel.

**Stap 9. Ontevreden over de oplossing.**

Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €90. U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.

De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillen procedure eruitziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

**Stap 10. Registratie van de klacht.**

Zorgimkerij Ecopoll registreert de oplossing van de klacht digitaal via mail [klachten@ecopoll.nl](mailto:klachten@ecopoll.nl) en alle betrokkenen ontvangen een afschrift van de oplossing. Zorgimkerij Ecopoll zorgt ervoor dat de klacht met de oplossing(en) worden opgeslagen in het klachtenregister.

**Stap 11. Jaarrapportage.**

De jaarrapportage van alle geregistreerde klachten wordt voorgelegd aan de directie van Zorgimkerij Ecopoll. Op grond van deze jaarlijkse rapportage en analyse van de klachtenfunctionaris Neemt de organisatie maatregelen om in het vervolg de klacht te voorkomen. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan alle medewerkers.