

## Klachtenregeling Sagesse Zorg

Sagesse Zorg streeft ernaar om de hulpverlening zo prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat de hulpverlening niet volledig naar wensen verloopt. Wanneer hier sprake van is kan een cliënt dit kenbaar maken door een klacht in te dienen. Ook een medewerker kan een klacht indienen. De cliënt of medewerker kan de klacht eerst bespreekbaar maken bij de betreffende medewerker of gedragsdeskundige van Sagesse Zorg. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt of niet prettig voelt, kan de cliënt of medewerker een officiële klacht indienen. De cliënt of medewerker kan hierbij hulp krijgen van de klachtenfunctionaris van Sagesse Zorg. Alle bij Sagesse Zorg binnengekomen klachten worden geregistreerd, zodat deze kunnen worden besproken en herhaling kan worden voorkomen.

## Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- **Klacht:** Uiting van onvrede over een handeling, of nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Sagesse Zorg of door een persoon die voor de Sagesse Zorg werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend.
- **Cliënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Sagesse Zorg zorg verleent of heeft verleend.
- **Klager:** De persoon die de klacht indient bij Sagesse Zorg. Bij jongeren tot 12 jaar moeten de ouders/ verzorgers de klacht indienen.
- **Aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
- **Klachtenfunctionaris:** door de zorgaanbieder aangewezen medewerkers die belast is met de registratie van binnengekomen klachten en met de secretariële ondersteuning van de klachtenbemiddeling en klachtbehandeling.
- **Onafhankelijke geschillencommissie:** Een externe onafhankelijke geschillencommissie waarbij Sagesse Zorg via [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl) bij is aangesloten. De onafhankelijke geschillencommissie geeft bindend advies en bemiddelt waar nodig bij geldzaken.
- **Klachtendossier:** De verzameling, verwerking, inzage en vernietiging van documentatie met betrekking tot de klacht.

## Informatieplicht van de instelling

- De instelling brengt alle cliënten na aanmelding op de hoogte van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en het bestaan van dit klachtrechtreglement. Het klachtrechtreglement wordt desgevraagd kosteloos door de instelling aan de cliënt toegezonden.

## Indieningsgerechtigden

Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:

- de cliënt;
- de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- de nabestaanden van de cliënt;
- personen die daartoe door de cliënt of de nabestaanden van de cliënt schriftelijk zijn gemachtigd.
- Medewerkers in dienst bij Sagesse Zorg

### **Bijstand indienen van een klachten**

- De klachtenfunctionaris kan de klager helpen bij het indienen van een klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris adviseren over verschillende andere instanties waar de klager terecht kan met de klacht. Daarnaast kan een klager zich laten bijstaan door een of meer door hen aan te wijzen personen.

### **Klachtenbespreking**

- Klager wendt zich met zijn klacht rechtstreeks tot de medewerker of, in geval de klacht zich richt tegen de instelling, tot de directie of de klachtenfunctionaris.

### **Klachtenprocedure**

- De voorkeur gaat ernaar uit dat de klager de klacht in eerste instantie bij de hulpverlener meldt. Het streven is ernaar om de cliënt en de hulpverlener samen tot een passende oplossing te laten komen. De hulpverlener koppelt dit vervolgens terug naar de gedragsdeskundige of naar de leidinggevende wanneer de klacht betrekking heeft op de gedragsdeskundige.
- Indien de aanklager en hulpverlener niet tot een passende oplossing komen, gedragsdeskundige of de klachtenfunctionaris bemiddelen. Zowel de cliënt, als de hulpverlener, kunnen de gedragsdeskundige informeren over de klacht. Met elkaar wordt dan gekeken naar een passende oplossing. De cliënt wordt in deze situatie ten alle tijden geattendeerd op de klachtenregeling.
- Komen de partijen niet tot een passende oplossing en is de klager nog steeds ontevreden, zal de gedragsdeskundige of klachtenfunctionaris er voor zorgen dat de klager een klachtenformulier ontvangt. De klager kan de klacht vervolgens per post of per e-mail ([info@sagessezorg.nl](mailto:info@sagessezorg.nl)) indienen.
- In het klaagschrift dient ten minste te worden opgenomen de naam en het adres en woon-/verblijfplaats van de klager, een omschrijving van de klacht onder vermelding van alle ter zake doende feiten en omstandigheden alsmede, voor zover van toepassing, de naam van de medewerker.
- De klager kan, indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, nog een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. Deze behandelt de klacht en doet uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie kan worden benaderd via [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl). Biedt de onafhankelijke geschillencommissie geen oplossing waar de klager of de organisatie zich in kan vinden, dan is het aanspannen van een rechtszaak een eventuele vervolgstap

### **Termijn klachtenafhandeling**

Sagesse Zorg streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Onderstaande termijnen moeten dan ook als uiterste termijnen worden gezien.

- Klachten worden zo spoedig mogelijk doch binnen 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, beoordeeld door Sagesse Zorg.
- Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, ontvangen bericht zodat hij weet dat de klacht is ontvangen. Daarnaast wordt informatie verstrekt over de vervolgstap. De klager wordt tijdens de procedure op de hoogte gehouden per telefoon, e-mail of brief.

### **Ontvankelijkheid van de klacht**

- Het uitgangspunt is dat Sagesse Zorg iedere uiting van ongenoegen en iedere klacht zorgvuldig behandelt. Sagesse Zorg is niet verplicht een klacht te behandelen die gaat over:
  - een gedraging: - waarover al eerder een klacht is ingediend, die toen volgens de regels is afgehandeld;
  - die langer dan een jaar voor indiening plaatsvond;
  - waartegen een opsporingsonderzoek of strafrechtelijke procedure loopt;
  - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- Indien een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk medegedeeld. De termijn wordt gerekend vanaf de dag dat de klacht door Sagesse Zorg is ontvangen. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

### **Uitspraak onafhankelijke geschillencommissie**

- Bent u er niet uitgekomen met uw Sagesse Zorg medewerker en vervolgens ook niet door middel van bemiddeling van de klachtenfunctionaris, dan kunt u de onafhankelijke geschillencommissie via [www.erisetsmisgegaan.nl](http://www.erisetsmisgegaan.nl) inschakelen. Deze commissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak. Beide partijen dienen zich aan de uitspraak van de geschilleninstantie te houden.

### **Registratie van de klacht**

- De afhandeling van iedere klacht wordt door Sagesse Zorg vastgelegd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het Registratieformulier voor ongenoegen/klachten van cliënten van Sagesse Zorg. De manager is ervoor verantwoordelijk dat klachten tenminste éénmaal per jaar worden geanalyseerd en dat er op grond daarvan waar nodig verbetermaatregelen worden genomen.