

KLACHTENPROCEDURE KZS

1. INLEIDING

- 1.1. Dit klachtenreglement is bedoeld voor inwoners van Kampen die ontevreden zijn over de dienstverlening van Team Toegang van Kampen Zorgt Samen (KZS). Het reglement is opgesteld volgens de modelregeling van ActiZ en LOC Zeggenschap in zorg, en voldoet aan alle wettelijke eisen voor klachtenregelingen.

WAT IS KZS?

- 1.2. Kampen Zorgt Samen (in het kort: KZS) is een samenwerkingsverband tussen zorgaanbieders PGVZ en Curadomi thuiszorg (onderdeel van Lelie zorggroep). KZS biedt ondersteuning binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (in het kort: Wmo) aan inwoners van de gemeente Kampen vanaf 67 jaar. Dit doet zij in samenwerking met andere zorgorganisaties, de gemeente Kampen en diverse welzijnsorganisaties.
- 1.3. KZS is het eerste aanspreekpunt voor inwoners (67+) met een hulpvraag en onderzoekt samen met hen welke ondersteuning nodig is. Ook regelt zij de eventuele toewijzing van deze ondersteuning.

OVER HET REGLEMENT

- 1.4. Dit klachtenreglement beschrijft het proces van indienen en afhandelen van een Klacht binnen Kampen Zorgt Samen in relatie tot de klachtenregelingen van de afzonderlijke zorgorganisaties.
- 1.5. Dit reglement geldt voor alle klachten over het contact tussen de inwoner en het toegangsteam ("Team Toegang") van KZS. Klachten over of met betrekking tot de levering van de ondersteuning worden doorverwezen naar het klachtenreglement van de betreffende zorgorganisatie.

KLACHT VERSUS BEZWAAR

- 1.6. Een Klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, handelswijze of bejegening door een Medewerker of de organisatie als geheel. Het gaat hierbij om situaties waarbij de inwoner, diens vertegenwoordiger of nabestaande ervaart dat niet aan zijn verwachtingen of aan de afgesproken kwaliteitsnormen is voldaan.

Een bezwaar is een formele uiting van protest tegen een specifiek besluit dat door KZS is genomen. Heeft de inwoner een bezwaar tegen een besluit van het toegangsteam in relatie tot het (al dan niet) toewijzen naar ondersteuning binnen de Wmo, dan kan hij/zij deze indienen bij de gemeente Kampen. Zie voor meer informatie over het indienen van een bezwaar de [website van de gemeente Kampen](#).

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- 1.7. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- Zorgaanbieder:** Kampen Zorgt Samen, een samenwerkingsverband van de zorgorganisaties Curadomi (onderdeel van Lelie zorggroep) & PGVZ;
 - Klachtencommissie:** de commissie binnen de organisaties Curadomi en PGVZ;

- c. **Inwoner:** natuurlijke persoon die zich heeft gewend tot Kampen Zorgt Samen met een verzoek tot ondersteuning
- d. **Medewerker:** professional in dienst van een organisatie aangesloten bij Kampen Zorgt Samen, betrokken bij de klacht;
- e. **Klacht:** uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat ofwel gevolgen heeft voor een inwoner, door de zorgaanbieder die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij Kampen Zorgt Samen;
- f. **Klager:** degene die een Klacht indient;
- g. **Aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de Klacht betrekking heeft;
- h. **Klachtenfunctionaris:** de bij de Zorgorganisatie betrokken functionaris die belast is met de opvang van klachten.

2. INDIENEN VAN DE KLACHT

- 2.1. Klager kan een Klacht indienen via het klachtformulier op de website van KZS. In dit formulier worden alle benodigde gegevens opgevraagd om de Klacht secuur te kunnen behandelen
- 2.2. Klager kan een Klacht indienen via het centrale mailadres: klacht@KZS.nl. Hiervoor dient Klager gebruik te maken van het klachtenformulier van KZS, te vinden op de website van KZS. In dit formulier worden alle benodigde gegevens opgevraagd om de Klacht secuur te kunnen behandelen.
- 2.3. Indien Klager niet in staat is de Klacht via het klachtformulier of per mail in te dienen, is het mogelijk de Klacht telefonisch door te geven aan een consulent van Team Toegang. De consulent vraagt de benodigde informatie, zoals hierboven opgegeven, om de Klacht secuur te behandelen.
- 2.4. Bij het indienen van een Klacht wordt in ieder geval de volgende informatie meegegeven:
 - Volledige naam Klager;
 - E-mailadres Klager;
 - Telefoonnummer Klager;
 - Onderwerp van de klacht;
 - Omschrijving klacht;
 - Naam/ namen van betrokkene(n) vanuit KZS (waarover de Klacht gaat);
 - Eventuele relevante bijlagen (bijv. mailwisseling met betrokkene(n)).
- 2.5. De Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. De medewerker vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich indien gewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

3. KLACHTOPVANG EN -BEHANDELING

- 3.1. Een inwoner, zijn/haar vertegenwoordiger of nabestaande kan de Klacht bespreken met:
 - de Medewerker over wie hij niet tevreden is, of;
 - de leidinggevende van de betrokken medewerker.
- 3.2. De klachtbehandeling verloopt als volgt:

De Medewerker dan wel zijn/haar leidinggevende stelt de inwoner, die ontevreden over hem is, in de gelegenheid om deze ontevredenheid te bespreken. De Medewerker kan anderen bij het gesprek betrekken als dit bijdraagt aan het oplossen van de ontevredenheid en de inwoner hier geen bezwaar tegen heeft.

Indien het gesprek tussen Medewerker en inwoner de Klacht niet wegneemt en/of wanneer de inwoner niet met Medewerker wil spreken, dan treedt de leidinggevende van Medewerker in gesprek met inwoner. In overleg met de inwoner kan Medewerker hier wel bij aansluiten.

Indien het gesprek tussen leidinggevende en inwoner de Klacht niet wegneemt, dan treedt de klachtenregeling van de organisatie waar Medewerker werkzaam is in werking. De klachtenfunctionaris van de betreffende organisatie zal de Klacht verder behandelen en het proces en de communicatie met inwoner verder oppakken.

- 3.3. Medewerker bespreekt de Klacht van inwoner in het team waarvan die deel uitmaakt, met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat. Vervolgens neemt Medewerker contact op met de inwoner om de Klacht te bespreken.

4. AFSLUITEN VAN DE KLACHTENPROCEDURE

- 4.1. In de volgende gevallen sluit de Medewerker van KZS de klachtenprocedure af:
 - a. De Klager ziet af van het doorlopen van de klachtenprocedure, of;
 - b. De Klacht is inmiddels informeel afgehandeld, of;
 - c. De Klacht eindigt zoals omschreven in artikel 3.2 van deze Klachtenprocedure of;
 - d. De Klacht is doorgezet naar de interne klachtenfunctionaris van de betreffende organisatie.