

## Klachtenreglement

### Inleiding

We doen bij Centrum Groei! onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos kan verlopen, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Centrum Groei!, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In dit reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

### Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Centrum Groei! stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Centrum Groei!, of de organisatie zelf, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Centrum Groei! genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

### Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Centrum Groei! kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

### Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van Centrum Groei! en bij de directeur neerleggen. Centrum Groei! heeft Rowald van Raam tot interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie waar Centrum Groei! bij is aangesloten. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe geschilleninstantie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

## Hoe verloopt de klachtenprocedure?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Centrum Groei! gaan wij uit van de gedachte dat het aanklaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

### Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Centrum Groei! een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Centrum Groei! stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden genoteerd op het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

### **Geen interne oplossing (Vervolgtraject)**

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om, als vervolgtraject, een klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

Centrum Groei! zal de bij de geschillencommissie de geldende procedure opvolgen. De geschillencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de geschillencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de geschillencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, Centrum Groei! zal zich aan de uitspraak moeten houden. Naast het bindend advies heeft de geschilleninstantie ook de mogelijkheid om een boete op te leggen tot maximaal € 25.000,00.

### **Na de uitspraak**

Afhankelijk van de uitspraak van de geschillencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Centrum Groei! met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het beëindigen van de zorgverlening. Hierbij zal Centrum Groei! hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

### **Contactgegevens**

#### Interne klachtenfunctionaris

Rowald van Raam

Loosduinse Hoofdstraat 565

2552 AE Den Haag

T: 070 – 326 35 91

M: klachten@centrumgroei.nl

#### Geschillencommissie

Stichting Geschillencommissies Voor  
Consumentenzaken

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

T: 070 - 310 53 80

M: info@klachtenloket-zorg.nl