

## **KLACHTENPROCEDURE**

Deze regeling wordt openbaar gemaakt door plaatsing op de website [www.sozozorg.nl](http://www.sozozorg.nl), in het klantsysteem Mextra en uitgereikt bij overeenkomst van ondersteuning- zorglevering.

### **Doel van de procedure:**

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze procedure is van toepassing voor externe belanghebbenden (o.a. klanten/zorgvragers, ouders/verzorger van klanten/zorgvragers, toeleveranciers)

### **Heeft u een klacht?**

Sozo Zorg streeft naar een constant hoog niveau in de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u ondanks onze inspanningen niet (volledig) tevreden bent. De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerker/inleen personeel, alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Sozo Zorg werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van Sozo Zorg. U kunt dan een klacht indienen volgens de klachtenprocedure.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Het is natuurlijk altijd vervelend als de samenwerking met uw hulpverlener om wat voor reden dan ook voor u niet prettig verloopt. In het gunstige geval bent u in staat om hier samen met uw hulpverlener uit te komen en is het een waardevol onderdeel van de samenwerking waar het contact tussen u beiden zich verder in positieve zin ontwikkeld. Ook kan het zijn dat de betreffende hulpverlener en u moeten constateren dat er geen sprake is van een goede match.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt.

### **Wat te doen bij een klacht:**

#### **Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken:**

- Meld de klacht aan de betrokken hulpverlener;
- Meld de klacht met de directie, indien dit niet dezelfde persoon is als de begeleider en leg je Klacht voor;
- Maak met de hulpverlener/directie een afspraak om over de klacht te praten. Neem je ouder(s) of vertegenwoordigers mee indien je minderjarig bent. Volwassenen mogen ook altijd iemand meenemen om te ondersteunen of de klacht helder te communiceren;
- Klant/zorgvrager legt de klacht neer bij de BPSW, SKJ of het klachtenportaal ZORG waarbij Sozo Zorg is aangesloten, dat duidelijk vermeld wordt op de website van de zorgaanbieder.

### **1.Indienen van een klacht bij Sozo Zorg**

Graag uw klacht direct na de gebeurtenis aan ons doorgeven, doch uiterlijk na 4 maanden.

Uw kunt uw klacht via e-mail of een brief indienen.

In onderling overleg zullen wij een oplossing zoeken voor uw klacht. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van dit overleg.

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw bericht op te nemen:

- Uw naam, adres, woonplaats en telefoonnummer(s);
- Uw BSN-nummer;
- De datum waarop u uw bericht verstuurt;
- Een heldere beschrijving van uw klacht;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken;
- Uw handtekening.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal Sozo Zorg u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken.

Wij streven ernaar om binnen 10 werkdagen, na ontvangst van uw klacht, schriftelijk te reageren. De klacht wordt onderzocht bij de betrokken medewerker/ZZP'er (m/v) en u, als klager, wordt eventueel uitgenodigd om toelichting te geven op uw klacht. U ontvangt daarna van ons een bevestiging waarin u wordt geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

### **2.Behandeling van uw klacht bij Sozo Zorg**

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 4 maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 3 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Wanneer uw hulpverlener werkt voor een organisatie kunt u hiermee contact opnemen om te bekijken of er wellicht een andere hulpverlener beschikbaar is. Maar wat doe je als je er als klant/zorgvrager niet uitkomt met Sozo Zorg?

Wanneer we niet samen tot een passende oplossing komen, adviseer ik u om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam, dan wel uw WMO/Jeugd consultant. Zij kunnen dan samen met u en Sozo Zorg kijken naar een passende oplossing.

### **3.Reactie op uw klacht van Sozo Zorg**

Wij streven er naar binnen 15 werkdagen uw klacht af te handelen, tenzij uw klacht van dien aard is dat externe factoren ons dwingen een langere termijn voor afhandeling nodig te hebben. Wanneer uw klacht ter behandeling bij het Sociaal Wijkteam of uw WMO/jeugd consultant aangeboden en geaccepteerd wordt, wordt u binnen 4 weken schriftelijk geïnformeerd over en met redenen omkleed ingelicht. Vertraging kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier en/of doordat er gebruik is gemaakt van een externe deskundige.

### **4.Geschillen**

Wij stellen alles in het werk om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.



Mocht het onverhoopt niet voldoende worden geacht om de klacht na tevredenheid af te handelen, wil ik u erop wijzen dat Sozo Zorg geregistreerd is in meerdere kwaliteitsregisters en aangesloten is bij de beroepsvereniging en klachtenportaal ZORG, waar u zich toe kan richten.

Er zijn dus meerdere mogelijkheden, afhankelijk van het geschil, wanneer wij er samen niet uitkomen, waartoe u zich kunt wenden:

#### **A. BPSW:**

Sozo Zorg is geregistreerd bij het **Registerplein** en de **Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW)**, en valt hiermee automatisch onder het Reglement voor de tuchtrechtspraak van de vereniging. Dit lidmaatschap is van belang voor het handhaven van de kwaliteit van de hulpverlening en het beschermen van de rechten van klant/zorgvrager. Hier kan een klant/klant/zorgvrager terecht die een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van een maatschappelijk werker. (NVMW, 2013)

Het is van belang hier te vermelden dat bovenstaande enkel geldt voor maatschappelijk werkende die aangesloten zijn bij de BPSW.

Zie voor inzage in het reglement klachten over het functioneren van de maatschappelijk werker, onderstaande link:

<http://www.nvmw.nl/clienten/tuchtrecht-inzien.html>

#### **B. SKJ:**

Sozo Zorg is geregistreerd bij de **Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)**, en valt hiermee automatisch onder zowel het College van Toezicht als het College van Beroep en kunt u een tuchtrecht procedure starten. Deze registratie is van wezenlijke belang om een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening in het jeugddomein. Met name het leerelement, de preventieve werking en de kwaliteitsverbetering staan bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd hoog in het vaandel.

U kunt klagen over gedragingen van de individuele jeugdprofessional die vallen onder de tuchtnormen van de beroepsgroep.

De stichting zorgt ervoor dat eenieder, die is ingeschreven in het Kwaliteitsregister Jeugd, zich onderwerpt aan het tuchtrecht van de registerstichting.

De jeugdprofessional dient immers te handelen volgens de voor hem geldende professionele standaard (gedrags- en beroepsregels) (SKJ, 2015).

Zie voor inzage in het reglement klachten voor SKJ geregistreeerde jeugdhulp verlener.

Onderstaande link

<https://skjeugd.nl/tuchtrecht/klachtenformulier>

#### **C. Klachtenportaal ZORG:**

Komen Sozo Zorg en u samen niet tot een oplossing en- of behandeling van de klacht, dan kan zowel u als klant als Sozo Zorg de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ. De onafhankelijke geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe. U kunt contact

opnemen met Klachtenportaal ZORG via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl), of vult op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.

Zorg staat geregistreerd onder de volgende gegevens:

Naam zorgaanbieder : Mw. D.M. Huijbregts Pomp  
ID-lidmaatschap : 6638

### **6.Beheer**

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht worden, minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld, bewaard.

### **7.Adresgegevens**

U klacht kunt u verzenden naar:

Sozo Zorg

T.a.v. D.M. Huijbregts-Pomp

Keizersdijk 51, 4941 GD

Raamsdonksveer

E-mail: [klachten@sozozorg.nl](mailto:klachten@sozozorg.nl)

Telefoon: 06-41850963



Versie: januari 2019