

Klachtenreglement
WGZ Zorg en Welzijn

Artikel 1 Definities

WGV Zorg en Welzijn: Het verenigingsbureau dat uitvoering geeft aan het activiteitenpakket van de vereniging.

Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht: een schriftelijk ingebrachte uiting van ontevredenheid, die bij een persoon, instelling of externe relatie voortkomt uit het gevoel dat deze onrecht is aangedaan. Het betreft een gebeurtenis/handeling die samenhangt met een activiteit verricht door een medewerker van het verenigingsbureau.

Artikel 2

WGV Zorg en Welzijn draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten die via de site op het daarvoor bestemde formulier worden ingediend. Het formulier is te vinden onder de knop 'Contact' op www.wgvzorgenwelzijn.nl. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 3

De manager bedrijfsvoering draagt zorg voor een adequate afhandeling van klachten. Indien de klacht de manager bedrijfsvoering betreft neemt de directeur de afhandeling over. Indien de klacht de directeur betreft neemt de voorzitter van het bestuur de afhandeling over of delegeert deze opdracht.

Artikel 4

WGV Zorg en Welzijn is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet WGV Zorg en Welzijn, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

WGV Zorg en Welzijn is niet verplicht de ingediende klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een voorval dat langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

Artikel 5

WGV Zorg en Welzijn stelt de klager en degene waarop de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

Zowel de klager als degene tegen wie de klacht gericht is, heeft recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht.

Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door WGV Zorg en Welzijn wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk de betrokken medewerker.

Artikel 6

WGV Zorg en Welzijn handelt de klacht binnen maximaal 30 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift af.

WGV Zorg en Welzijn kan de afhandelingstermijn verdagen, alleen indien betrokkenen hiermee elektronisch akkoord zijn onder vermelding van de reden van vertraging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7

Indien klager of beklagde afziet van het recht om gehoord te worden, niet wil voldoen aan het verzoek van WGV Zorg en Welzijn om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt WGV Zorg en Welzijn de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 8

WGV Zorg en Welzijn stelt de klager en degene waarover is geklaagd elektronisch en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de conclusies die WGV Zorg en Welzijn daaraan verbindt.

Artikel 9

WGV Zorg en Welzijn draagt zorg voor de registratie van:

De datum van de klacht;

Het aantal ontvangen klachten;

Het aantal behandelde klachten;

Het aantal niet in behandeling genomen klachten;

Of de klacht binnen de termijn is afgerond;

Welke maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 10

Dit reglement wordt gepubliceerd op de internetsite www.wgvzorgenwelzijn.nl en www.zorgselect.nl van de vereniging.

Werkwijze

Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- NAW gegevens
- Datum
- Korte omschrijving van de klacht (wie betreft het, wat betreft het?)
- Ondertekening (geven akkoord op naar juistheid ingevuld)
 - De doorlooptijd van een klacht is maximaal 30 werkdagen;
 - Indien hiervan wordt afgeweken, kan dat alleen na overleg en akkoord van betrokkenen;
 - De dag van aanmelding via de site geldt als dag 1;
 - Na aanmelding van de klacht via de site ontvangt klager een ontvangstbevestiging;
 - De manager bedrijfsvoering ontvangt de klacht;
 - De beklagde ontvangt de klacht via de manager bedrijfsvoering;
 - De input van de gesprekken met de klager en degene waarop de klacht is gericht, kan desgewenst schriftelijk worden vastgelegd. Betrokkene krijgt hier inzage in en kan hierop desgewenst ook commentaar leveren. Dit commentaar wordt dan toegevoegd aan de stukken;
 - De beklagde wordt gehoord met schriftelijke vastlegging;
 - WGV Zorg en Welzijn maakt een kort verslag met bevindingen en conclusies;
 - WGV Zorg en Welzijn deelt dit elektronisch(via mail) mee aan klager en beklagde en laat weten welke acties er volgen;
 - WGV Zorg en Welzijn legt de procedure vast in de klachtenregistratie.

