

KLACHTENREGLEMENT PLANNINGZORG

ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Klacht

Beklaagde Medewerker Klachtenfunctionaris

Externe Klachtencommissie

Het kenbaar maken van onvrede, komende van een opdrachtgever of medewerker van PlanningZorg over de organisatie of de bejegening van personen werkzaam zijnde voor PlanningZorg.

De organisatie PlanningZorg als opdrachtnemer dan wel de medewerker van PlanningZorg tegen wie de klacht is gericht.

Een persoon die werkzaam is – zowel in dienst van als verbonden aan – voor PlanningZorg.

De medewerker bij PlanningZorg die belast is met de afhandeling van de klacht, tenzij de klacht omwille van de inhoud de schijn zou kunnen opwekken dat deze niet objectief door deze functiehouder kan worden beoordeeld. In voorkomende gevallen zal de functie worden overgedragen aan een lid van het management.

Een commissie bestaande uit minimaal drie leden, waarvan de voorzitter niet in dienst van of werkzaam is voor PlanningZorg. De voorzitter en indien dit incidenteel nodig mocht zijn als gevolg van de aard van de klacht – te beoordelen door de voorzitter van de klachtencommissie – ook de overige leden van de klachtencommissie zullen worden aan- geleverd door een externe organisatie.

ARTIKEL 2. TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen PlanningZorg en haar opdrachtgever, en ook tussen PlanningZorg en haar medewerkers.

ARTIKEL 3. DOELSTELLINGEN

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, op een vastgestelde uniforme wijze;
- recht doen aan de belangen van de klager;
- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de klager en de beklaagde;
- het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door PlanningZorg door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

ARTIKEL 4. UITGANGSPUNTEN

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden volgens een vastgestelde regeling ingediend en behandeld;
- een klacht wordt bij voorkeur opgelost door de klager en de beklagde gezamenlijk middels coördinatie van de klachtenfunctionaris;
- de klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- de klager en de beklagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van de klager respectievelijk de beklagde;
- klachten worden afgehandeld volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- de klager en de beklagde worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht.

ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

5.1 PlanningZorg heeft een geheimhoudingsplicht en verleent geen informatie aan derden. Alleen wanneer betrokkenen schriftelijk toestemming geven of wanneer de informatie niet tot de persoon herleidbaar is, mag deze aan derden worden verstrekt.

5.2 Wanneer de klacht(en) dusdanig ernstig en/of structureel is (zijn) dat er voor Planning- Zorg een conflict van plichten ontstaat (te weten geheimhoudingsplicht versus het belang van de algemene werkzaamheden van de organisatie), waarbij de situatie zo ernstig is, dat de doorbreking van de geheimhoudingsplicht te rechtvaardigen is, kan deze in uitzonderlijke gevallen na overleg met de betrokkenen worden doorbroken.

ARTIKEL 6. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

6.1 MONDELINGE PROCEDURE

6.1.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de beklagde zelf om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

6.1.2 Wanneer hieruit geen aanvaardbare oplossing komt, wordt de klachtenfunctionaris op de hoogte gebracht om een bemiddelende rol te vervullen. Indien dit niet mogelijk is kan worden gekozen voor een schriftelijke klachtenprocedure.

6.1.3 Bij een mondelinge procedure is het altijd mogelijk voor de klager om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

6.2 SCHRIFTELIJKE PROCEDURE:

6.2.1 De klager dient de klacht – met eventueel het gewenste resultaat van de klachtafhandeling – schriftelijk in en stuurt deze naar het kantoor van PlanningZorg, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Schweitzerlaan 12, (9728 NP) Groningen.

6.2.2 Binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke bevestiging gezonden van ontvangst van de klacht en een uitnodiging voor een gesprek, waarbij de aldaar aanwezigen en het beoogde gewenste resultaat van de klachtafhandeling worden weergegeven.

6.2.3 Tijdens het gesprek wordt de klacht inhoudelijk behandeld met als doel de doelstellingen genoemd in artikel 3 (doelstellingen).

6.2.4 Indien de klacht wordt afgehandeld wordt de uitkomst daarvan binnen vijf dagen door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan betrokken partijen bevestigd voorzien van mogelijk gemaakte afspraken.

ARTIKEL 7. TIJDSBESTEK INTERNE KLACHTENPROCEDURE

7.1 De interne klachtenprocedure wordt afgehandeld binnen een termijn van zes weken, tenzij zich onvoorziene omstandigheden voordoen waardoor deze termijn niet kan worden gehaald. In dat geval kan de doorlooptijd van de interne klachtenprocedure met een termijn van zes weken worden verlengd.

7.2 De klachtenfunctionaris is verplicht zich maximaal in te zetten om de termijn binnen redelijke tijd te houden met een maximum van drie maanden na ontvangst van de klacht.

ARTIKEL 8. EXTERNE KLACHTENPROCEDURE (KLACHTENCOMMISSIE)

8.1 Indien na de afhandeling van de schriftelijke procedure omschreven in artikel 6 geen oplossing wordt gevonden, dan kan de klacht door zowel de klager als door PlanningZorg (dan wel haar klachtenfunctionaris indien deze daarvoor aanleiding ziet), worden doorgezonden naar de externe klachtencommissie.

8.2 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en een secretaris. De voorzitter van de externe klachtencommissie is niet in dienst van PlanningZorg. Nadat de klacht de klachtencommissie heeft bereikt zullen de individuele leden van de commissie aan de klager kenbaar worden gemaakt.

8.3 De leden van de klachtencommissie hebben een volledige geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen ter kennis is gekomen en zullen dit alleen na goedkeuring van klager en beklaagde delen met derden anders dan, in geval de klacht zich richt tot een medewerker, de directie van PlanningZorg.

8.4 De klachtencommissie is bevoegd kennis te nemen van de reeds aan de klachtenfunctionaris ter beschikking gestelde stukken en haar bevindingen. Daarnaast stelt de klachtencommissie beide partijen nogmaals in staat de klacht schriftelijk of mondeling toe te lichten.

8.5 De klachtencommissie kan indien dit van belang is voor haar objectieve oordeel over de klacht personen oproepen en horen die op enigerlei wijze bij de klacht zijn betrokken.

8.6 De klachtencommissie kan – na overleg met partijen – externe deskundige inschakelen indien dit voor de behandeling van de klacht wenselijk is.

8.7 Binnen zes weken nadat de klacht haar bereikt, zal de klachtencommissie schriftelijk uitspraak doen. De uitspraak van de klachtencommissie wordt vervolgens aan de klager en de beklaagde (als ook aan de directie van PlanningZorg indien de beklaagde een medewerker betreft) toegezonden.

8.8 Indien de klachtencommissie langere tijd nodig heeft om tot een besluit te komen, zal zij beide partijen schriftelijk informeren over deze verlengde termijn waarbij de klachtencommissie streeft naar een uitspraak binnen drie maanden na het in kennis worden gesteld van de klacht.

8.9 PlanningZorg zal de uitspraak van de klachtencommissie naleven en de verdere afhandeling van de klacht baseren op de uitspraak.

8.10 Na afloop van elk jaar stelt de klachtencommissie een verslag op van de afgehandelde klachten voor evaluatie.

ARTIKEL 9. STOPZETTING PROCEDURE

9.1 De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd. De klachtenfunctionaris, dan wel de voorzitter van de klachtencommissie in het geval de klacht daar ter behandeling ligt, geeft hiervan aan alle betrokkenen kennis.

9.2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie, zoals bij voorbeeld de Nationale Ombudsman. Als de klager zich gedurende de procedure bij PlanningZorg tot een andere instantie wendt, dient hij/zij dit aan de klachtenfunctionaris dan wel aan de voorzitter van de klachtencommissie indien de klacht op dat moment bij de klachtencommissie in behandeling is, mede te delen.

ARTIKEL 10. REGISTRATIE

Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager en de beklagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen. PlanningZorg is houder van de klachtendossiers en bewaart deze gedurende vijf jaar.