

Klachtenreglement de Zorgbalie

1. Doel van dit klachtenreglement

Dit klachtenreglement beschrijft hoe de Zorgbalie klachten van cliënten en andere belanghebbenden behandelt. Het doel is om klachten op een zorgvuldige, transparante en gestructureerde wijze af te handelen, de tevredenheid van cliënten te waarborgen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de diensten en processen van de Zorgbalie, in het bijzonder de huishoudelijke ondersteuning en begeleiding in het kader van de Wmo.

3. Definities

- **Klacht:** Elke uiting van onvrede over de dienstverlening van de Zorgbalie.
- **Formele klacht:** Een schriftelijk ingediende klacht (per e-mail of post).
- **Informele klacht:** Een telefonisch gemelde klacht.
- **Klager:** De persoon of organisatie die de klacht indient.
- **Correctieve maatregel:** Een actie om de oorzaak van een klacht weg te nemen en herhaling te voorkomen.
- **Klachtenregister:** Het systeem waarin klachten en opvolging worden vastgelegd.

4. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt;
- Familie of mantelzorger;
- Een wettelijk vertegenwoordiger;
- Een gemachtigde;
- Een andere belanghebbende.

5. Verantwoordelijkheden

Frontoffice medewerker Zorgbalie

- Eerste aanspreekpunt voor klachten;
- Neemt telefonische klachten aan;

- Registreert formele klachten;
- Bevestigt de ontvangst aan de klager.

Kwaliteitsmanager

- Beoordeelt de ernst en impact van de klacht;
- Coördineert de afhandeling;
- Analyseert trends;
- Bewaakt de kwaliteit van de klachtenafhandeling.

Proceseigenaar

- Onderzoekt de inhoud van de klacht;
- Past hoor en wederhoor toe;
- Stelt corrigerende maatregelen vast;
- Implementeert verbeteracties.

Directie

- Evalueert klachtenrapportages;
- Stelt verbeterbeleid vast;
- Ziet toe op structurele kwaliteitsverbetering.

Het indienen van een klacht

Wijze van indienen

Een klacht kan worden ingediend:

- Telefonisch (informeel);
- Schriftelijk per post;
- Per e-mail.

Wanneer een klager een formele klacht wenst in te dienen, gebeurt dit schriftelijk.

Inhoud van een klacht

Een klacht bevat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens;
- Datum;
- Omschrijving van de klacht;
- Betrokken medewerkers (indien van toepassing);
- Eventuele bijlagen.

Werkwijze klachtenafhandeling

1. Ontvangst en registratie

- Telefonische klachten worden door de frontoffice besproken met de klager.
- Schriftelijke klachten worden binnen 2 werkdagen geregistreerd in het klachtenregister.
- De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

2. Beoordeling en toewijzing

- De kwaliteitsmanager beoordeelt de klacht op ernst en impact.
- De klacht wordt toegewezen aan de verantwoordelijke proceseigenaar.

3. Onderzoek en opvolging

- De proceseigenaar onderzoekt de oorzaak van de klacht.
- Hoor en wederhoor wordt toegepast.
- Indien nodig worden corrigerende maatregelen vastgesteld.
- Alle bevindingen en acties worden vastgelegd in het klachtenregister.

4. Communicatie met de klager

- De klager wordt binnen 10 werkdagen geïnformeerd over de voortgang.
- Na afronding ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling met:
 - De bevindingen;
 - De conclusie;
 - Eventuele maatregelen;
 - Mogelijke vervolgstappen.

5. Afronding en archivering

- De kwaliteitsmanager controleert of de klacht volledig is afgehandeld.
- De klacht wordt afgesloten in het klachtenregister.
- Alle documentatie wordt minimaal 3 jaar bewaard.

6. Termijnen

- Ontvangstbevestiging: binnen 5 werkdagen;
- Voortgangsinformatie: binnen 10 werkdagen;
- Afhandeling: uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst.

Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd.

7. Vertrouwelijkheid en privacy

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

- Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving (AVG).
- Alleen betrokken medewerkers hebben toegang tot klachtgegevens.

8. Verbetering en rapportage

- De kwaliteitsmanager analyseert klachten periodiek (minimaal eenmaal per kwartaal en maximaal eenmaal per jaar).
- Trends en herhaalde klachten worden besproken in het managementoverleg.
- Indien nodig worden preventieve maatregelen ingevoerd.

9. Documenten en formulieren

De volgende documenten worden gebruikt:

- Klachtenformulier;
- Klachtenregistratieformulier;
- Klachtenregister (Teams).

10. Kosteloosheid

Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos voor de cliënt.

Vaststelling en wijziging

Dit klachtenreglement is met meest recent vastgesteld op:

1 februari 2026

Wijzigingen worden tijdig bekendgemaakt aan cliënten en medewerkers.