

Klachtenreglement

aangesloten bij

Versie: 8-1-2025

Met het oog op de voortdurende kwaliteitsverbetering van PlanH Werkt en Gewoon Goed Uden is het wenselijk om een regeling te treffen voor de behandeling van klachten. Om die reden hanteert PlanH Werkt onderstaand reglement.

Artikel 1. Definities

1. **Klacht:** In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge (re-)actie dan wel een schriftelijk stuk, waarin de klant zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van PlanH Werkt.
2. **PlanH Werkt:** PlanH Werkt, gevestigd aan Udenseweg 4-6, 5405 PA te Uden

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door PlanH Werkt uit te voeren re-integratietraject, jobcoaching, loopbaanbegeleidingstraject, WMO individuele begeleiding, WMO dagbesteding of WLZ traject heeft het recht om een klacht in te dienen. Tevens kan een vrijwilliger een klacht indienen. Voor alle belanghebbenden geldt dat een ondertekende overeenkomst ten grondslag ligt aan de positie van belanghebbende binnen PlanH Werkt.
- 2.2 De klacht kan zowel mondeling als (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de eigenaar van PlanH Werkt. Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.3 Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - a. Naam, adres en telefoonnummer van de melder;
 - b. de datum van de melding;
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 - a. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - b. de klacht anoniem is.
 - c. Eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe

feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de eigenaar schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot interne behandeling van de ingediende klacht ligt bij de eigenaar van PlanH Werkt. De eigenaar handelt de klacht niet af indien daarbij zijn onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht geschiedt in dat geval door de kwaliteitmedewerker.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de eigenaar binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.
- 4.3 De eigenaar stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord.
- 4.4 De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- 4.5 De klager kan, indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien de situatie zich voordoet dat hij zich niet rechtstreeks tot PlanH Werkt wil wenden, een klacht indienen bij Klachtenportaal zorg. Dit kan door middel van het invullen van het klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl of het sturen van een e-mail naar info@klachtenportaalzorg.nl. Op de hiervoor genoemde website kan de klager het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg raadplegen.
- 4.6 Deelnemers die een traject volgen dat is ingekocht door het UWV, kunnen zich ook wenden tot het klachtenbureau van UWV.
- 4.7 Als de klachtenprocedure wordt gesloten zonder resultaat of met onvrede, kan de klacht worden doorgezet naar de geschillencommissie. De geschillencommissie neemt de zaak dan volledig over. Als lid van Klachtenportaal Zorg is er toegang tot de erkende geschillencommissie KPZ. Het indienen van "een geschil" (de onopgeloste klacht) bij deze commissie kan alleen als eerst de klachtenprocedure is gevolgd. Ga naar www.geschillencommissiekpz.nl voor het indienen van een geschil of neem contact op met secretariaat@geschillencommissiekpz.nl.

klachtenportaal | ZORG[®]

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die wij bij onvrede of een klacht met u doorlopen, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen

Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

PlanH Werkt

ID:

5262

Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten binnen de zorg en van deze klachten te kunnen leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw klacht;
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. De formele termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan;
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €90; U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruitziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van de cliënt, de zorgaanbieder en zorgverleners.