



# Klachtenreglement

## Algemene Bepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- De organisatie: Zorgzaam in Balans B.V.
- De directie: Directie van Zorgzaam in Balans B.V., onder leiding van mw. R. Hengst
- Medewerker: Medewerker in dienst bij Zorgzaam in Balans B.V.
- Klager: Cliënten van Zorgzaam in Balans B.V. cq. hun wettelijk vertegenwoordiger of voormalige cliënten cq. hun wettelijk vertegenwoordiger
- Brancheorganisatie: Horus
- Bezwaar : een mondeling of schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie
- Klacht: een schriftelijk en uitdrukkelijk als klacht bij de organisatie ingediende uiting van onvrede over de dienstverlening van de organisatie.

### Artikel 2

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van de organisatie.

Zij kunnen zich bij de indiening en behandeling van klachten door iemand laten vertegenwoordigen en/of bijstaan.

### Bezwaren

#### Artikel 3

3.1 Een bezwaar wordt binnen 14 dagen behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger. Deze tracht het bezwaar telefonisch of schriftelijk in overleg met de cliënt op te lossen.

3.2 Behandeling van het bezwaar vindt niet in het openbaar plaats.

3.3 De cliënt ontvangt schriftelijk bericht van de wijze waarop het bezwaar door de bewindvoerder is afgedaan. Is de cliënt niet tevreden over de uitkomst dan kan hij/zij een klacht indienen.

### Klachten

#### Artikel 4

Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend. Een klacht moet tenminste voorzien zijn van:

1. naam en adres van de indiener,
2. de dagtekening,
3. weergave/motivatie van de klacht en het tijdstip waarop het incident zich heeft voorgedaan,

4. handtekening.

Klachten die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

**Artikel 5**

De bewindvoerder of diens vervanger bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen, te rekenen vanaf de datum poststempel.

**Artikel 6**

6.1 De klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld door de bewindvoerder of diens vervanger, uiterlijk binnen zes weken, echter met inachtneming van het volgende:

1. de bewindvoerder of diens vervanger hoort de cliënt,
2. de bewindvoerder of diens vervanger lost de klacht zo mogelijk op door bemiddeling en deelt het resultaat daarvan schriftelijk mee aan de cliënt.

6.2 De bewindvoerder of diens vervanger gaat na of de gedraging waarover is geklaagd:

1. in strijd is met een wettelijk voorschrift of een voor de organisatie geldende regeling,
2. in overeenstemming is met de dienstverlening waartoe de organisatie zich verbonden heeft,
3. en/of na afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar is.

6.3 De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, mogelijk aangevuld met verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of nog worden ondernomen.

6.4 Behandeling van de klacht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen uit de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

6.5 Indien binnen zes weken na indiening van de klacht geen oplossing is bereikt, legt de bewindvoerder de klacht voor aan de brancheorganisatie.

**Artikel 7**

7.1 Een klacht wordt niet in behandeling genomen of de behandeling wordt gestaakt als:

1. de klacht anoniem is,
2. het feit waarover geklaagd wordt langer dan zes maanden voor indiening heeft plaatsgevonden.

7.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

7.3 De cliënt zich voor of tijdens de behandeling van deze zelfde klacht tot de kantonrechter of een andere burgerlijke rechter heeft gewend.

7.4 Indien de klager het niet eens is met de bevindingen en/of maatregelen van de bewindvoerder, kan hij/zij hiertegen in beroep gaan bij de brancheorganisatie.

### **Artikel 8**

8.1 Elk bezwaar en elke klacht wordt direct gemeld aan de bewindvoerder of diens vervanger. Deze vermeldt het bezwaar en de klacht op het bezwaar-, c.q. klachtenformulier en deelt de cliënt zo nodig mee wanneer hij/zij antwoord krijgt op zijn/haar bezwaar of klacht.

8.2 Als de klacht is opgelost of afgedaan, legt de bewindvoerder of diens vervanger de wijze waarop dat is gebeurd vast op het klachtenformulier.

### **Artikel 9**

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2021 en geldt voor onbepaalde tijd.