

Klachtenreglement

Artikel 1: Begripsbepaling

Klacht: Een mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie bejegening of behandeling door de regisseur en/of onderaannemers;

Indiener: Ieder individu en organisatie die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van BCC Consult BV. De volgende personen kunnen als indiener namens de cliënt optreden: de vertegenwoordiger die door cliënt is aangewezen, of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden of partner van cliënt;

Een indiener kan zijn:

- Een cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger die door BCC Consult BV en/of onderaannemers wordt begeleid;
- Een opdrachtgever d.w.z. gemeente, UWV, arbeidsvoorziening, WMO- gefinancierde zorginstelling.
- Een werkgever die een werknemer in dienst heeft die door de begeleidingsorganisatie wordt begeleid.

Aangeklaagde: Degene waartegen een klacht is ingediend. In dit geval BCC Consult BV, en/of onderaannemers;

Klachtenfunctionaris: Degene die de klacht in behandeling neemt. In dit geval de regisseur die de regie heeft over de trajecten en onderaannemers (BCC Consult BV);

Externe klachtencommissie: De door de klachtbehandelaar ingestelde externe klachtencommissie (Klachtenportaal Zorg) die verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling van de klachten gericht op BCC Consult BV en/of de klachten waar de klachtenfunctionaris en indiener geen oplossing voor weten te vinden;

Regisseur: Degene die de regie heeft over de begeleidingstrajecten en onderaannemers. In dit geval BCC Consult BV.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Tegemoetkomen aan de cliënt en op het oplossen van diens onvrede met betrekking tot de re-integratie en aanverwante zaken;
- het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door BCC Consult BV;
- Naleving van de beroepscode (BIG), normen en waarden van BCC Consult BV.



Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De klacht wordt eerst besproken tussen indiener en aangeklaagde;
- Indien de klacht tussen indiener en aangeklaagde niet opgelost kan worden, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris d.w.z. BCC Consult BV;
- Indien de klacht gericht is op de regisseur of niet opgelost kan worden door de klachtenfunctionaris, wordt de klacht in behandeling genomen door de externe klachtencommissie van de Klachtenportaal Zorg;
- De klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie bieden de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- Zo nodig doet de klachtenfunctionaris en/of de externe klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft brengt zij advies uit aan BCC Consult BV en/of onderaannemers;
- de klachtenregeling is voor de indiener laagdrempelig en kosteloos;
- de klacht dient binnen een termijn van 4 weken opgepakt te worden met berichtgeving hierover naar de cliënt;
- Het beginsel van hoor en wederhoor is van toepassing. Zowel indiener als aangeklaagde worden gehoord over de klacht;
- De regisseur en/of klachtencommissie doet geen uitspraak over klachten die reeds gemeld zijn bij de rechtbank. De uitspraak van de rechtbank is in deze doorslaggevend en zal afgewacht moeten worden.

Artikel 4: Bekendmaking klachtenreglement cliënten

- Het klachtenreglement wordt bij de intake overhandigd aan de cliënt of wordt tijdens de intake vertelt aan cliënt dat deze valt te downloaden vanaf de site www.bccconsult.nl ;
- De klachtenfunctionaris en/ of externe klachtencommissie voegt de klachtenprocedure bij de ontvangstbevestiging van de klacht, zodat de indiener tijdig wordt geïnformeerd over de procedure;
- Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van BCC Consult BV;
- Het klachtenreglement is mondeling en schriftelijk op te vragen bij BCC Consult BV indien de cliënt niet beschikt over internet of een computer.

Artikel 5: Bekendmaking klachtenreglement medewerkers/onderaannemers.

- Medewerkers/Inhuur personeel zullen van de inhoud van het klachtenreglement via www.bccconsult.nl op de hoogte gebracht worden zodat zij in staat zijn cliënten te wijzen op het bestaan van een klachtenreglement.
- Onderaannemers worden in het “contract van onderaanneming” gewezen op het bestaan van een klachtenreglement.
- Cliënten en onderaannemers kunnen te allen tijde het klachtenreglement schriftelijk opvragen via BCC Consult BV.



- Het klachtenreglement is te allen tijde te raadplegen op de website van BCC Consult BV www.bccconsult.nl

Artikel 6: Taakgebied klachtenfunctionaris en klachtencommissie

- De klachtenfunctionaris/klachtencommissie onderzoekt de klacht en draagt zorg voor het beginsel van hoor en wederhoor;
- De taakfunctionaris/klachtencommissie brengt advies uit over verbetermaatregelen, besluiten en de gegrondheid van de klacht;
- De taakfunctionaris/ klachtencommissie dient zich te terug te trekken indien hij van mening is een onafhankelijke beoordeling van de klacht te kunnen geven;
- De klachtenfunctionaris/ klachtencommissie is verantwoordelijk voor de jaarverslagen en registratie van klachten;
- De klachtenfunctionaris/klachtencommissie evalueert jaarlijks de jaarverslagen en de klachten.

Artikel 7: Rechten en plichten

7.1. Rechten en plichten van de indiener

- De indiener dient bij voorkeur de klacht in bij de aangeklaagde en/of diens vertegenwoordiger (BCC Consult BV.);
- De indiener dient op een effectieve wijze mee te werken aan het oplossen van de klacht;
- De indiener heeft het recht direct de klacht in te dienen bij een externe klachtencommissie. In dit geval de Klachtenportaal Zorg;
- De indiener heeft het recht om gehoord te worden;
- De indiener heeft het recht om relevante stukken in te zien;
- De indiener heeft het recht om een (wettelijk) vertegenwoordiger in te schakelen;
- De indiener heeft het recht op een respectvolle, serieuze klachtbehandeling;
- Indien de indiener geen voldoening heeft na de klachtbehandeling van de externe commissie heeft indiener het recht, een beroep te doen op het Nederlands rechtssysteem.

7.2. Rechten en plichten van de aangeklaagde

- De aangeklaagde heeft de plicht de klacht te melden bij de klachtenfunctionaris/regisseur;
- De aangeklaagde heeft de plicht om de klacht op een respectvolle en serieuze manier te behandelen;
- De aangeklaagde dient op een effectieve wijze mee te werken aan het oplossen van de klacht;
- De aangeklaagde heeft het recht om gehoord te worden;
- De aangeklaagde heeft het recht om relevante stukken in te zien;
- De aangeklaagde heeft het recht om een (wettelijk) vertegenwoordiger in te schakelen.



Artikel 8: Indienen van een klacht

- de indiener wendt zich bij voorkeur eerst tot BCC Consult BV of de onderaannemer, om tot een oplossing te komen;
- Indien de klacht tussen indiener en aangeklaagde niet opgelost kan worden, wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris d.w.z. de regisseur vanuit Focus Op Zorg. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft Focus op Zorg B.V. betrokken via [Klachtenportaal Zorg](#), Postadres: Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen
E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
Tel: **0228-322205** en voor spoedvragen: **06-25186207**
- Bij het indienen van de klacht worden tenminste de volgende aspecten benoemd:
 - de naam, het adres en de woonplaats van de indiener;
 - de naam, het adres en de woon- of vestigingsplaats van de aangeklaagde;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht in de Nederlandse taal en de feiten en omstandigheden, waar de klacht betrekking op heeft;
 - ondertekening door de indiener;
 - een duidelijke vermelding wanneer de klacht aan de aangeklaagde kenbaar is gemaakt en wat de aangeklaagde met de klacht heeft gedaan;
 - De klacht wordt ondersteund door bewijsstukken.

Artikel 9: Behandeling van de klacht

- De klacht wordt mondeling en/of schriftelijk ingediend bij de aangeklaagde en/of de klachtenfunctionaris;
- De indiener ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van de klacht;
- Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de indiener hier binnen vier weken van op de hoogte gesteld;
- De klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie is bevoegd om informatie op te vragen bij de indiener en aangeklaagde;
- Binnen zes weken is de klacht afgehandeld met een (gemotiveerde) mogelijk verlengtermijn;
- De indiener wordt binnen vier weken na afhandeling van de klacht, uitgenodigd voor een evaluatiegesprek;
- De klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie stelt een rapport op betreft de specifieke klachtenprocedure en afhandeling van de klacht. Het rapport bevat de volgende elementen:
 - De gegevens van de indiener en aangeklaagde;
 - Datum van ontvangst van de klacht;
 - Datum van het versturen ontvangstbevestiging van de klacht;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Samenvatting van feiten en omstandigheden die tot de klacht hebben geleid;
 - Correspondentie die tussen indiener, aangeklaagde, regisseur, externe;
 - klachtencommissie en eventuele relevante derden heeft plaatsgevonden;



- Verslaglegging van de gevoerde gesprekken tussen indiener, aangeklaagde; klachtenfunctionaris, externe klachtencommissie en eventuele relevante derden;
 - Wijze van afhandeling en uitkomst van de klacht;
 - Datum van uitkomst van de klacht;
 - Verslaglegging van het evaluatiegesprek tussen indiener, aangeklaagde, klachtenfunctionaris, en externe klachtencommissie;
 - Ondertekening van indiener, aangeklaagde, klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie.
- Indien de indiener geen voldoening heeft van de klachtafhandeling van de klachtenfunctionaris van BCC Consult BV, maakt de indiener dit bekend door de klacht voor te leggen bij de externe klachtencommissie. Deze klachtencommissie hanteert dezelfde termijnen met betrekking tot de klachtbehandeling.

Artikel 10: Registratie klachten

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie van de klachten. Hierin wordt een aparte registratie verwacht van de klachten waarvoor de externe klachtencommissie voor is ingezet;
- In deze registratie is ten minste opgenomen:
 - Gegevens indiener en aangeklaagde;
 - Omschrijving van de klacht;
 - Proces klachtbehandeling;
 - Klachtafhandeling;
 - Dossiernummer van de klacht;
- De registratie is op te vragen door hiervoor gemachtigde organisaties zoals de inspectie, gemeente en het UWV.

Artikel 11: Geheimhouding

De klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht en zullen geen bekendheid geven aan de klachten en/ of gegevens van de indiener, dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de functies en/of taken.