

Klachtenregeling Buurtdiensten - mei 2025

Medewerkers van Buurtdiensten verlenen dagelijks huishoudelijke ondersteuning en/of begeleiding. Zij doen hun uiterste best u daarbij zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of andere verwachtingen heeft. Bespreek dit dan in eerste instantie met één van onze medewerkers. Een open gesprek biedt vaak al een goede oplossing. Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan helpt onze klachtenfunctionaris om de juiste weg te vinden voor het oplossen van de klacht. Wij streven ernaar uw klacht zo snel en laagdrempelig mogelijk op te lossen, zonder lange bureaucratische procedures. In deze klachtenregeling worden de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen beschreven.

1. Contact met de betrokken medewerker of het team

- Het uitgangspunt is dat de medewerker en/of het team een klacht samen met u oplost. Een goed gesprek neemt vaak al veel onvrede of misverstanden weg. De ervaring leert dat de meeste klachten in zo'n gesprek al worden opgelost.
- De medewerker en/of het team stelt u in de gelegenheid om de klacht te bespreken. De medewerker en/of het team betreft, met uw toestemming, anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht.
- Het team kan de regiocoördinator inschakelen bij de behandeling van de klacht. De regiocoördinator helpt het team de klacht zo goed mogelijk op te lossen.
- Medewerkers bespreken klachten in hun team om de onvrede weg te nemen en/of herhaling van klachten te voorkomen.
- Medewerkers maken u zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- Als een klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost door het team, kunt u de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.
- Wanneer u het moeilijk vindt om een probleem rechtstreeks aan het team voor te leggen, kunt u de klacht ook direct indienen bij de klachtenfunctionaris en met haar overleggen over de beste aanpak.

2. Contact met onafhankelijke klachtenfunctionaris

- Soms is het prettiger om de situatie met een neutrale buitenstaander te bespreken. Daarom heeft Buurtdiensten ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris die u verder kan helpen. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden.
- De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie als regisseur en adviseur van de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie. Zij heeft ten minste de volgende taken:
 - informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - adviseren van cliënten over het indienen van een klacht en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
 - coördineren van de behandeling van een klacht waarbij zij streeft naar een snelle en goede afhandeling.

- De klachtenfunctionaris werkt met hoor en wederhoor, is neutraal en werkt altijd vanuit vertrouwen. De klachtenfunctionaris begeleidt gesprekken zodat u en Buurtdiensten er samen zo goed mogelijk uitkomen. U houdt altijd de regie en bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden.
- Voor een goede behandeling van de klacht kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris uw (digitale) ondersteuningsdossier inziet. De klachtenfunctionaris zal dit met u afstemmen.
- U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail bij de klachtenfunctionaris indienen. Een schriftelijke klacht stuurt u naar: Buurtdiensten, t.a.v. klachtenfunctionaris. Postbus 69, 7600 AB Almelo. Een klacht per e-mail stuurt u naar klachten@buurtzorgnederland.com. Als u telefonisch met de klachtenfunctionaris wilt overleggen, kunt u een terugbelverzoek naar bovenstaand e-mailadres sturen.
- Binnen 3 werkdagen na het indienen van een klacht krijgt u een schriftelijke bevestiging van ontvangst, waarbij een inschatting wordt gegeven op welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. De klacht wordt binnen de wettelijk vastgestelde termijn van 6 weken behandeld. Die periode kan indien nodig eenmalig met vier weken verlengd worden. U ontvangt hierover dan bericht.
- De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over de ontvangen klachten aan de Raad van Bestuur van Buurtdiensten. De klachtenfunctionaris kan in deze rapportage aanbevelingen opnemen.

3. Termijn van afhandeling

- Een klacht die u bij een medewerker en/of team heeft ingediend, dient binnen vier weken afgehandeld te zijn.
- Een klacht die u aan de klachtenfunctionaris heeft voorgelegd, dient in beginsel binnen zes weken na kennisname door de klachtenfunctionaris afgehandeld te zijn (zie ook hierboven onder paragraaf 2).
- In overleg met u kunnen andere termijnen worden afgesproken. Ook kan worden afgesproken de afhandeling tijdelijk op te schorten.
- Als de afhandeling niet binnen de hierboven genoemde termijnen plaatsvindt, levert dit geen extra rechten op. U kunt hierover rechtstreeks een klacht indienen bij de Raad van Bestuur van Buurtdiensten.

4. Verdere stappen: klachtenregeling gemeente en Geschillencommissie Zorg

- Wij doen ons uiterste best om een klacht binnen de eerste twee stappen (team en/of klachtenfunctionaris) naar uw tevredenheid af te handelen. Als dat niet lukt en u ontvangt ondersteuning van Buurtdiensten vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz), dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Zorg. Dit is een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie. Aan het inschakelen van de Geschillencommissie zijn kosten voor u verbonden.
- Ontvangt u ondersteuning van Buurtdiensten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), dan kunt u met uw klacht verder terecht bij de klachtenfunctionaris van uw gemeente.
- U kunt een klacht pas aan de Geschillencommissie of de klachtenfunctionaris van de gemeente voorleggen, als de klachtenfunctionaris de klacht definitief heeft afgehandeld en u niet tevreden bent over de uitkomst.
- Binnen twaalf maanden nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd, moet u de klacht bij de Geschillencommissie of de klachtenfunctionaris van de gemeente indienen. De Geschillencommissie geeft binnen (ongeveer) zes maanden een bindend oordeel.

- Meer informatie over de Geschillencommissie kunt u vinden op www.degeschillencommissiezorg.nl. Het bezoekadres is Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag. Het postadres is Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

5. Wie kan een klacht indienen?

- In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) wordt aangegeven wie een klacht mag indienen. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt zelf;
 - diens wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde;
 - diens zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden.
- Als u meent dat u ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kunt u daarover een klacht indienen.

6. Datum inwerkingtreding en aanpassingen klachtenregeling

- Deze klachtenregeling is goedgekeurd door de cliëntenraad van Buurtzorg en Buurtdiensten en treedt in werking op 10 augustus 2023.
- Waar nodig wordt de klachtenregeling periodiek geactualiseerd. Kijk voor de meest actuele versie van de klachtenregeling op www.buurtdiensten.nl.