

## **Klachtenreglement cliënten**

PGTB Zorgbureau streeft er naar dat alle cliënten en medewerkers 100% tevreden zijn over de dienstverlening van de organisatie. Alle op- en of aanmerkingen die er zijn over onze dienstverlening kunnen telefonisch of schriftelijk ingediend worden.

Bij voorkeur wordt de klacht met de betrokken medewerker of met zijn of haar leidinggevende besproken. Wanneer de klager dit niet wil of wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt, kan er contact opgenomen worden met de klachtenfunctionaris van PGTB Zorgbureau

Indien de klager het niet eens is met de geboden oplossing, of dit niet met de organisatie wil bespreken, kan er ook direct een beroep gedaan worden op het onafhankelijke klachtenloket Zorg (artikel 14), welke een onderdeel is van De geschillencommissie Zorg Algemeen (artikel 15). PGTB Zorgbureau is aangesloten bij deze onafhankelijke geschillencommissie.

### **Artikel 1 Interne klachtenprocedure**

1. PGTB Zorgbureau heeft een klachtenfunctionaris aangesteld, die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en staat de klager bij, bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De klachtenfunctionaris binnen PGTB Zorgbureau is Pauline van Lankveld-Brouwers .
3. PGTB Zorgbureau waarborgt dat de klachtenfunctionaris als bedoeld in het eerste lid, haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt haar niet wegens de wijze waarop zij haar functie uitoefent.

### **Artikel 2 Klager**

1. De klager kan zich tot de klachtenfunctionaris wenden per mail naar: [klachten@pgtbzorgbureau.nl](mailto:klachten@pgtbzorgbureau.nl).
2. Dit kan zijn de cliënt zelf (een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van PGTB Zorgbureau of de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de nabestaande van een inmiddels overleden cliënt.
3. Voorts kan over de weigering van PGTB Zorgbureau om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

### **Artikel 3 Indien van de klacht**

De klacht wordt schriftelijk ingediend onder vermelding van:

- de omschrijving van de klacht
- de naam van de beklagde
- de terzake door klager ondernomen stappen en daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken. Deze stukken worden aan de klachtenfunctionaris klachten overgelegd.

### **Artikel 4 Reactie van beklagde**

1. De klachtenfunctionaris verzoekt aangeklaagde om binnen 15 werkdagen schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.
2. Wanneer de aangeklaagde door ziekte, afwezigheid of overmacht niet binnen de gestelde termijn kan reageren, bepaalt de klachtenfunctionaris voor de klacht(en) een nieuwe termijn waarbinnen de aangeklaagde moet reageren.

### **Artikel 5 Toelichting, hoor en wederhoor**

1. De klager en aangeklaagde worden zo nodig uitgenodigd voor een mondelinge toelichting op de klacht. Beiden kunnen zich hier laten bijstaan door een door henzelf aangewezen persoon.
2. De klachtenfunctionaris streeft er naar klager en aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel klager als aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris respecteert deze wens en regelt dat voor het overleg hierin wordt gehandeld conform het uitgangspunt van hoor en wederhoor.

### **Artikel 6 Voortgang en uitspraak**

1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris deelt binnen 4 weken na ontvangst van de volledig ingediende klacht- of zoveel eerder als mogelijk is - aan de klager, de aangeklaagde en PGTB Zorgbureau schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht mede (uitspraak).
3. Onder volledig ingediende klacht wordt verstaan alle informatie van klager, aangeklaagde en PGTB Zorgbureau.
4. In deze uitspraak zijn opgenomen: naam van klager, aangeklaagde en organisatie; de door klager ingebrachte klachten; informatie over de gevolgde procedure; de namen van de bij de behandeling betrokken leden; standpunten van partijen en verdere via het onderzoek verkregen informatie; het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

5. In het oordeel verklaart de klachtenfunctionaris de klacht:
  - niet ontvankelijk, dan wel
  - ongegrond, dan wel
  - gegrond, dan wel
  - gedeeltelijk gegrond / ongegrond
6. De uitspraak is ondertekend door de klachtenfunctionaris.
7. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
8. Indien de behandeling van de klacht niet binnen de in lid 2 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
9. Is de klachtenfunctionaris van mening dat haar onvoldoende gegevens ter beschikking staan om tot een oordeel te komen, dan kan zij tot hervatting van het onderzoek besluiten. Zij bepaalt door wie dit voortgezet onderzoek zal worden verricht en binnen welke termijn;
10. De klachtenfunctionaris kan in voorkomende gevallen een externe deskundige raadplegen.

## **Artikel 7 Intrekking van de klacht**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.
2. In geval de klager besluit tot intrekking van de klacht c.q. stopzetting van de procedure, stuurt de klachtenfunctionaris hierover een afsluitend bericht aan aangeklaagde en PGTB Zorgbureau met afschrift aan de klager.

## **Artikel 8 Maatregelen n.a.v. de uitspraak**

1. PGTB Zorgbureau bericht binnen een maand na ontvangst van de in artikel 6 lid 2 bedoelde uitspraak aan klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris schriftelijk of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtenfunctionaris maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat klager en zo nodig de aangeklaagde de reactie van PGTB Zorgbureau, binnen een week na ontvangst door de klachtenfunctionaris, ontvangt.

3. Bij afwijking van de in lid 1 genoemde termijn doet PGTB Zorgbureau daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtenfunctionaris, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Deze uitgestelde termijn mag maximaal 1 maand beslaan.

#### **Artikel 9 Onvrede over de klachtenafhandeling**

1. In het kader van deze klachtenregeling is geen inhoudelijke beroepsmogelijkheid voorzien.
2. Ingeval van onvrede over de inrichting van de klachtenregeling in algemene zin kan de klager contact opnemen met PGTB Zorgbureau.
3. Ingeval van onvrede over het optreden van de klachtenfunctionaris kan de klager contact opnemen met de voorzitter van de klachtenfunctionaris, dan PGTB Zorgbureau en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet er op toe dat er sprake is van een reglement dat voldoet aan de wetgeving. De Inspectie toetst niet de inhoud van de klacht.

#### **Artikel 10 Dossiervoering en privacy**

1. Na beëindiging van de behandeling van een klacht levert de klachtenfunctionaris de alle stukken in bij de Directie. De directie draagt zorg voor vernietiging van alle stukken.
2. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van klager en aangeklaagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen.
3. De directie is houder van de klachtendossiers.
4. Toegang tot de gegevens uit de klachtendossiers is alleen voorbehouden de klachtenfunctionaris en de directie
5. Geanonimiseerde gegevens worden alleen na toestemming van de klachtenfunctionaris verstrekt.
6. Niet geanonimiseerde c.q. tot de persoon of PGTB Zorgbureau herleidbare gegevens kunnen alleen vermeld worden als alle betrokkenen toestemming hebben gegeven waarvoor en aan wie deze informatie wordt verstrekt. Dit voor zover deze verstrekking niet voortvloeit uit de aard van de klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris.
7. Uiterlijk twee jaar nadat de behandeling van een klacht is afgesloten worden de persoonsgegevens uit het betreffende klachtdossier verwijderd.

## **Artikel 11 Bekendmaking**

1. PGTB Zorgbureau brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
2. PGTB Zorgbureau brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

## **Artikel 12 Klachtenjaarsverslag**

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 april op basis van haar bevindingen verslag uit aan PGTB Zorgbureau.
2. Dit verslag bevat tenminste een beknopte beschrijving van de klachtenregeling, de wijze waarop de regeling onder de aandacht van cliënten is gebracht, de mate waarin de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met in achtneming van de waarborgen bedoeld in de WKKGZ, het aantal bij de klachtenfunctionaris ingediende en door de klachtenfunctionaris behandelde klachten, de inhoud van deze klachten, de het oordeel van de klachtenfunctionaris en de aan PGTB Zorgbureau gedane aanbevelingen, de door PGTB Zorgbureau aangegeven maatregelen n.a.v. de uitspraken.  
In het verslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

## **Artikel 13 Inwerkingtreding**

Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenreglement cliënten". Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2013.

## **Artikel 14 Klachtenloket Zorg**

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl).

Voor meer informatie kunt u kijken op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## Artikel 15 Geschillencommissie

1. PGTB Zorgbureau is aangesloten de Geschillencommissie Zorg Algemeen.
2. De contactgegevens van PGTB Zorgbureau zijn opgenomen in het digitale bedrijvenregister van de Stichting.
3. Een geschil met PGTB Zorgbureau kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
  - a. is gehandeld in strijd met artikel 1
  - b. de mededeling, bedoeld in artikel 6, lid 2 , diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
  - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door PGTB Zorgbureau ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 6, eerste lid 2, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
4. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.
5. PGTB Zorgbureau is jegens de cliënt, die een geschil bij de Commissie aanhangig maakt, gebonden om mee te werken aan de behandeling van het geschil door de Commissie overeenkomstig het voor haar geschreven reglement en onder de voorwaarden zoals vastgesteld in deze registratieovereenkomst. De Stichting kan het reglement wijzigen. Het gewijzigde reglement wordt op de website van de Stichting gepubliceerd
6. PGTB Zorgbureau bindt zich aan het volgende geschillenartikel;
  - a. Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
  - b. Een geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
  - c. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.

- d. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Indien de zorgaanbieder een geschil aanhangig wil maken, moet hij de cliënt schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
  - e. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Commissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
  - f. Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
7. PGTB Zorgbureau zal de uitspraken van de Commissie als bindend aanvaarden en zal de uitspraak conform de beslissing van de Commissie uitvoeren.

## **Artikel 16 Procedure geschillencommissie Zorg Algemeen**

Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen? Dan kunt u bij de Geschillencommissie terecht. Dient u een klacht in bij De Geschillencommissie, dan volgen er vier stappen:

1. *Klacht indienen;*

U dient uw klacht bij de Geschillencommissie in door het online klachtformulier in te vullen met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/> of schriftelijk via Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie bekijkt welke commissie uw klacht kan behandelen en sturen u informatie toe. Daarin staat precies omschreven welke documenten zij van u nodig hebben om uw klacht te kunnen behandelen. Denk daarbij aan facturen, behandelplannen ed. Ook geven zij aan wat behandeling van de klacht kost. Nadat zij uw klacht én het klachtengeld hebben ontvangen, nemen zij uw klacht in behandeling.

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/kosten/>

2. *Hoor wederhoor*

De geschillencommissie stuurt PGTB Zorgbureau afschriften van uw klacht en andere stukken. PGTB Zorgbureau krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. De Commissie stuurt u een kopie van de reactie van PGTB Zorgbureau. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op.

U kunt de klacht nog onderling oplossen met PGTB Zorgbureau tijdens het traject, tot en met de zitting. Meld dit aan de Commissie, dan stoppen zij de behandeling van de klacht.

3. Als de Geschillencommissie alle informatie heeft, behandelen zij uw geschil. Als u heeft aangegeven bij de zitting aanwezig te willen zijn, wordt u hiervoor uitgenodigd. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. Meestal kunnen u en de

andere partij bij de zitting aanwezig zijn. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven.

Daarna ontvangt u de uitspraak van de commissie in ieder geval per post, maar u kunt deze ook in het digitaal loket bekijken. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

Als u een klacht bij de Geschillencommissie indient, kunt u van hen een efficiënte behandeling van uw klacht verwachten, met een snelle respons en korte lijnen. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil 4 maanden. Om dat mogelijk te maken verwachten zij van u dat u snel reageert op hun vragen en de informatie geeft waar ze om vragen.

### **Artikel 17 Procedure geschillencommissie Zorg Algemeen**

Voor het complete reglement van de Geschillencommissie Zorg Algemeen, verwijzen wij u naar:

<https://www.degeschillencommissie.nl/media/2432/zga-reglement.pdf>

Dit reglement is ook in te zien via onze website of een exemplaar van het reglement wordt u op verzoek toegezonden. Dien uw verzoek in via [klachten@pgtbzorgbureau.nl](mailto:klachten@pgtbzorgbureau.nl).