

**A. DOEL**

Als Zorggroep Triade doen wij ons uiterste best om onze zorg zo optimaal mogelijk te laten aansluiten op ieders behoeften en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt of betrokkene niet helemaal tevreden bent en dit wil aangeven of een (formele) klacht wilt indienen. In deze klachtenregeling beschrijven we hoe Zorggroep Triade probeert te komen tot een goede oplossing van uw klacht en het herstel van de zorgrelatie.

**B. TOEPASSINGSGEBIED**

Deze klachtenregeling heeft betrekking op het behandelen van klachten van cliënten van Zorggroep Triade en is van toepassing op alle cliënten die een vorm van zorg- of dienstverlening ontvangen van Zorggroep Triade, dit inclusief betrokken aanverwanten van cliënten.

**ARTIKEL 1. DEFINITIES EN AFKORTINGEN**

Definitie of afkorting	Omschrijving
Client	Een natuurlijke persoon aan wie Zorggroep Triade maatschappelijke en/of forensische zorg of overige dienstverlening verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	De persoon of personen die op grond van enige wettelijke bepaling- of op nadrukkelijk verzoek van de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
Klacht	Uiting van onvrede van een cliënt of diens vertegenwoordiger over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover de cliënt in het kader van de verlening van zorg/dienst en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
Klager	Degene die de klacht indient. Dit kan zijn: - Een cliënt of indien toepasselijk diens wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde. Bij overleden cliënten kunnen nabestaanden nog tot drie maanden na het overlijden een klacht indienen.
Beklaagde	De instelling/voorziening of medewerker(s), werkzaam voor Zorggroep Triade, over wie de klacht gaat.
Indiening van de klacht	De datum van ontvangst van de klacht.
Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijke functionaris als bedoeld in de Wkkgz, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten. Zorggroep Triade laat deze functionaris onafhankelijk aanstellen via Klachtenportaal Zorg,
Klachtencommissie	De klachtencommissie als bedoeld in de Wmo, die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.



	Zorggroep Triade laat deze commissie onafhankelijk aanstellen via Klachtenportaal Zorg,
Geschillencommissie	Een voor de klager beschikbare onafhankelijke commissie die, op het moment dat er onderling- en/of met ondersteuning van een onafhankelijke klachtbehandelaar / onafhankelijke klachtencommissie niet tot een oplossing gekomen wordt of als de klacht niet tijdig in behandeling wordt genomen of afgerond klachten formeel kan behandelen. Zorggroep Triade is aangesloten bij Geschillencommissie KPZ.

## ARTIKEL 2. UW KLACHT KENBAAR MAKEN EN BESPREKEN

1. Ondanks ieders inspanningen kan het gebeuren dat u ontevreden bent over onze begeleiding of andere dienstverlening. U kunt uw onvrede of klacht altijd bij ons kenbaar maken. Misschien wilt u er eens rustig over praten met uw begeleider of met een leidinggevende. Maak dit mondeling, telefonisch of schriftelijk ons kenbaar. We willen uw onvrede graag met u oplossen en waar mogelijk onze organisatie verbeteren op basis van uw klacht.

*Artikel 3 beschrijft de stappen die gezet worden om uw klacht bij Zorggroep Triade kenbaar te maken en op te lossen.*

2. Het kan ook voorkomen dat u ervaart dat het bespreken van uw klacht met uw begeleider of een leidinggevende niet tot een oplossing leidt. Of dat u het prettiger vindt om uw klacht door een externe klachtbehandelaar te laten begeleiden.

U kan, indien u dit wenst, uw klacht rechtstreeks bij onze externe onafhankelijke klachtbehandelaar kenbaar maken zonder melding aan uw zorgverlener of aan Zorggroep Triade.

*Artikel 4 beschrijft de stappen die u kunt zetten om uw klacht bij een externe klachtbehandelaar kenbaar te maken en laten begeleiden.*

## ARTIKEL 3. UW KLACHT OPLOSSEN MET ZORGGROEP TRIADE

Stappen	
3.1	Heeft uw onvrede of klacht betrekking op uw begeleider? Probeer er eerst samen met uw begeleider over te spreken om te kijken of u er samen uit kunt komen.
3.2	Helpt het gesprek met uw begeleider niet? Heeft uw klacht betrekking op iets anders dan uw begeleider? Of wilt u liever met een leidinggevende spreken? Neem dan contact met ons op.  U kunt contact opnemen door: A. Een e-mail te sturen naar <a href="mailto:info@zgtriade.nl">info@zgtriade.nl</a> B. Tijdens kantoortijden te bellen via 045-8200400



3.3	U ontvangt nadat wij uw klacht hebben ontvangen binnen vijf werkdagen een bevestiging en reactie om te komen tot een afspraak.
3.4	We plannen in overleg met u een afspraak met één van onze leidinggevenden. We houden hierbij zoveel mogelijk rekening dat onze medewerker een onafhankelijke positie heeft.  De afspraak kan telefonisch, middels videobellen of op onze locatie. Tijdens deze afspraak wordt in ieder geval het volgende doorgesproken:
a.	U wordt op de eerste plaats in de gelegenheid gesteld om uw onvrede te bespreken en toe te lichten;
	<i>We gaan vervolgens specifiek in op de inhoud van uw klacht:</i>
b.	We vragen een beschrijving van omstandigheden en feiten waarop uw onvrede of de klacht betrekking heeft;
c.	We bespreken met u het door u gewenste vervolg;
d.	We bespreken met u welke eventuele vervolgstappen genomen worden om tot een goede oplossing te komen;
e.	We bespreken of uw klacht verder in behandeling wordt genomen en de <u>termijn</u> waarin uw klacht redelijkerwijs afgehandeld wordt. Tenzij er uitzonderlijke omstandigheden toepasselijk blijken, zullen we uw klacht na indiening altijd <u>binnen 6 weken</u> afhandelen.  <b>N.B.</b> Voor cliënten die onze dienstverlening ontvangen in het kader van een re-integratieopdracht vanuit het UWV, hanteren we een afhandelingstermijn van maximaal 21 dagen na ontvangstdatum. We communiceren ook binnen 21 dagen na ontvangst als de klacht niet verder in behandeling wordt genomen.
3.5	Op het moment dat er sprake is van een gerichte beklagde(n) wordt er, indien wenselijk, op ons kantoor een afspraak gepland. Deze afspraak is met u, een leidinggevende en de beklagde(n) waarover het gaat.  <b>Ons motto bij het gesprek is; samen komen we er uit!</b>
3.6	Op het moment dat na contacten met onze organisatie en eventueel vervolg uw klacht niet is opgelost dan kan onze leidinggevende u adviseren uw klacht neer te leggen bij de externe onafhankelijke klachtbehandelaar.  Leest u verder bij artikel 4: <u><a href="#">Uw klacht bemiddeld door een onafhankelijke klachtbehandelaar.</a></u>
3.7	Indien een klacht wordt ingediend door een (wettelijk) vertegenwoordiger of andere betrokkene van cliënt, zal Zorggroep Triade in het kader van de privacyrechten van onze cliënten en vigerende wetgeving eerst verzoeken om stukken te overleggen waaruit blijkt dat de klager legitiem in de hoedanigheid van vertegenwoordiger handelt.



## ARTIKEL 4. UW KLACHT BEMIDDELD DOOR EEN ONAFHANKELIJKE KLACHTBEHANDERAAR

U kan, indien u dit wenst, uw klacht rechtstreeks bij onze externe onafhankelijke klachtbehandelaar kenbaar maken zonder melding aan uw zorgverlener of aan Zorggroep Triade.

**a. UWV** Cliënten die dienstverlening ontvangen in het kader van re-integratieactiviteiten vanuit het UWV kunnen een klacht escaleren naar het UWV door zich te melden bij de arbeidskundige, adviseur werk of het klachtenbureau van het UWV.

Zie voor meer informatie: [klacht-over-reintegratiebedrijf](#) en [Wanneer dien ik een klacht in? | UWV | Particulieren](#).

**b. Klachtenportaal Zorg** is de onafhankelijke klachtbehandelaar die voor Zorggroep Triade klachten van onze cliënten kan behandelen. Klachtenportaal Zorg ondersteunt als onafhankelijke partij in het komen tot een oplossing door middel van bemiddeling.

b. Stappen	
4.1	<p>Indien u onafhankelijke klachtondersteuning wilt, kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. U kunt contact zoeken via het contactformulier en de contactgegevens op de website van <a href="#">Klachtenportaal Zorg</a></li><li>B. U stuurt een e-mail naar <a href="mailto:info@klachtenportaalzorg.nl">info@klachtenportaalzorg.nl</a></li><li>C. U neemt telefonisch contact op via 0228-322205</li><li>D. U dient rechtstreeks uw klacht in via het formulier op de website van klachtenportaal zorg: <a href="#">klacht indienen</a>.</li></ul> <p>Postadres: "Klachtenportaal Zorg" Westeinde 14a 1601 BJ Enkhuizen</p>
4.2	<p>De onafhankelijke klachtenbehandelaar heeft een eigen klachtenprocedure gepubliceerd waarin zij aangeven hoe ze klachten behandelen.</p> <p>Afhankelijk van of uw zorg valt onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) of onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) zorgt Klachtenportaal Zorg voor een passende procedure die past bij uw situatie.</p> <p>Op de website van Klachtenportaal Zorg kunt u meer informatie vinden over het verloop van de procedure: <a href="https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugdzorg/">https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugdzorg/</a></p> <p>Informatie over de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg vindt u hier: <a href="#">Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg</a></p>



## ARTIKEL 5. UW KLACHT INDIEN BIJ DE ONAFHANKELIJKE GESCHILLENCOMMISSIE

De **Geschillencommissie KPZ** is de onafhankelijke geschillencommissie waar Zorggroep Triade is ondergebracht en die voortdurende geschillen van onze cliënten kan behandelen.

Op het moment dat het niet is gelukt om uw klacht in onderling overleg met Zorggroep Triade en/of na bemiddeling door de onafhankelijke klachtbehandelaar op te lossen kunt u terecht bij de Geschillencommissie KPZ.

Stappen	
5.1	Is uw klacht niet naar tevredenheid of zonder oplossing afgehandeld door de onafhankelijke klachtbehandelaar van Klachten Portaal Zorg? Of bent u verwezen naar de Geschillencommissie? Zo ja, dan kunt u in contact treden met de geschillencommissie.
5.2	U kunt als volgt in contact treden met de geschillencommissie KPZ:  A. Digitaal middels het formulier op de website: <a href="https://geschillencommissiekpz.nl">Geschil indienen - Geschillencommissie KPZ (geschillencommissiekpz.nl)</a> B. Middels een e-mail: <a href="mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl">secretariaat@geschillencommissiekpz.nl</a> C. Via het postadres: Geschillencommissie KPZ Postbus 222 1600 AE Enkhuzen D. U vindt eventuele overige actuele contactgegevens via: <a href="https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/">https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/</a>
5.3	De Geschillencommissie KPZ beoordeelt uw klacht conform hun Geschillenreglement waarin onder meer de wijze van behandeling en termijnen zijn vastgelegd.  U kunt het geschillenreglement van de commissie hier vinden: <a href="https://geschillencommissiekpz.nl/reglement-downloaden/">https://geschillencommissiekpz.nl/reglement-downloaden/</a>
5.4	De uitspraak van de Geschillencommissie KPZ is bindend.