

Klachtenregeling Co Weet Raad

Artikel 1. Doelstelling

Deze regeling waarborgt een zorgvuldige, laagdrempelige en snelle behandeling van klachten over de dienstverlening van Co Weet Raad. Co Weet Raad ziet klachten als een kans om de kwaliteit van de onafhankelijke cliëntondersteuning en mantelzorgmakelaar-ondersteuning te verbeteren.

Artikel 2. Voor wie is dit reglement?

Dit reglement geldt voor alle cliënten die ondersteuning ontvangen in het kader van:

- de Wet langdurige zorg (Wlz)
- de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
- overige dienstverlening, zoals mantelzorgmakelaar-ondersteuning.

Artikel 3. Klachtenfunctionaris

Co Weet Raad werkt met **één onafhankelijke klachtenfunctionaris**. Deze functionaris:

- is kosteloos beschikbaar voor de cliënt
- helpt bij het verhelderen en formuleren van de klacht
- onderzoekt mogelijkheden voor bemiddeling
- behandelt de klacht en stelt het oordeel vast
- is niet betrokken geweest bij de casus.

Als de klachtenfunctionaris wél betrokken was bij de situatie, wordt de rol overgenomen door een collega. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris een **externe deskundige** raadplegen om de onafhankelijkheid en zorgvuldigheid te waarborgen.

Artikel 4. Indienen van een klacht

Bespreek de situatie eerst met de betrokken cliëntondersteuner. Wanneer dit lastig is of het gesprek geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen via het klachtenformulier op onze website of per e-mail/post:

E-mail: klachtenfunctionaris@coweetraad.nl

Postadres: Co Weet Raad T.a.v. klachtenfunctionaris Veerkade 116 1357 PP Almere

Geef hierbij duidelijk aan:

- wat er is gebeurd
- wat u wilt bespreken
- wat u hoopt te bereiken.

Een klacht kan ook worden ingediend door een naaste, mentor of wettelijk vertegenwoordiger.

De klacht moet worden ingediend **binnen zes maanden** na de gebeurtenis. Bij een onvolledig formulier kan de klachtenfunctionaris vragen om aanvulling.

Co Weet Raad bevestigt de ontvangst van de klacht **binnen 5 werkdagen** en informeert de cliënt over het verdere verloop.

Artikel 5. Afhandelingstermijn

De klachtenfunctionaris geeft binnen **4 weken** een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Als meer tijd nodig is, kan de termijn met maximaal **2 weken** worden verlengd. De cliënt wordt hierover vóór het verstrijken van de eerste 4 weken schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 6. Ontvankelijkheid

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- dezelfde klacht van dezelfde klager al in behandeling is
- de klacht betrekking heeft op tarieven, beleid of voorwaarden van Co Weet Raad
- de klacht is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is
- de gebeurtenis langer dan zes maanden geleden heeft plaatsgevonden.

De klachtenfunctionaris beoordeelt de ontvankelijkheid en informeert de klager hierover schriftelijk.

Artikel 7. Behandeling van de klacht

- a. De klachtenfunctionaris verzamelt alle relevante informatie en stuurt deze in kopie naar de betrokken medewerker.
- b. Binnen **2 weken** na ontvangst van de klacht spreekt de klachtenfunctionaris afzonderlijk met klager en medewerker (telefonisch, online of in persoon).
- c. Indien gewenst kan een gezamenlijk gesprek plaatsvinden.
- d. De klachtenfunctionaris kan een externe deskundige raadplegen wanneer dit nodig is voor een zorgvuldige beoordeling.
- e. De klager kan de klacht op elk moment schriftelijk intrekken; de behandeling wordt dan gestaakt.

Artikel 8. Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris behandelt geen klachten waarbij hij/zij persoonlijk betrokken is geweest. In dat geval wordt een collega aangewezen. Indien klager twijfelt aan de onafhankelijkheid, kan hij/zij dit schriftelijk aangeven. Co Weet Raad beoordeelt dit bezwaar en treft zo nodig maatregelen, zoals het inschakelen van een externe beoordelaar.

Artikel 9. Oordeel van de klachtenfunctionaris

Het oordeel kan luiden:

- klager is niet ontvankelijk
- klacht is ongegrond
- klacht is (gedeeltelijk) gegrond.

Het oordeel bevat een motivering en eventuele aanbevelingen aan de organisatie.

Bij de beoordeling wordt gekeken of het handelen van de betrokken cliëntondersteuner:

- in strijd was met beroepscode of beroepsethiek
- in strijd was met algemeen aanvaarde maatschappelijke normen
- niet voldeed aan wat van een bekwaam professional verwacht mocht worden.

Het oordeel wordt schriftelijk gedeeld met klager en medewerker.

Artikel 10. Externe Geschilleninstantie (Registerplein)

Wanneer bemiddeling en interne klachtbehandeling geen oplossing bieden, kan de cliënt een klacht indienen bij het **Registerplein** binnen 6 maanden na de gebeurtenis. Deze onafhankelijke instantie beoordeelt of sprake is van schending van de beroepscode. De uitspraak van Registerplein is bindend voor Co Weet Raad.

Artikel 11. Geheimhouding en Privacy

Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de AVG en het privacyreglement van Co Weet Raad.

Artikel 12. Jaarlijkse rapportage

Co Weet Raad maakt jaarlijks een geanonimiseerde analyse van de ingediende klachten. Deze rapportage wordt gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris: M. Veldhuisen

E-mail: klachtenfunctionaris@coweetraad.nl