

INLUZIO
HOLLANDS
KROON.

**Regeling Complimenten en Klachten
Incluzio Hollands Kroon**

Inhoudsopgave

1. Compliment, klacht of bezwaar?	3
1.1 Wijkteams Includio Hollands Kroon	3
1.2 Compliment	3
1.3 Klacht	3
1.4 Bezwaar	3
1.5 Bezwaar maken.....	3
1.6 Bezwaar intrekken.....	4
2. Een compliment of klacht indienen.....	5
2.1 Uw compliment uiten	5
2.2 Uw klacht indienen en de vervolgstappen.....	5
2.4 Externe onafhankelijke klachtencommissie	7
2.5 Intrekken van de klacht / stopzetten procedure	7
3. Hulp bij klachten indienen.....	8
4. Van complimenten en klachten willen we leren.....	9
4.1 Kwartaal rapportage en jaarverslag	9
5. Externe geschilleninstantie	10
5.1 Wat is een geschil?	10
5.2 Geschilleninstantie	10
5.3 Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?	10
6. Overige belangrijke informatie.....	11

1. Compliment, klacht of bezwaar?

1.1 Wijkteams Inclusio Hollands Kroon

De gemeente Hollands Kroon biedt haar inwoners zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet door inzet van de wijkteams van Inclusio Hollands Kroon. De wijkteams van Inclusio werken in vier regionale teams en worden aangestuurd door teamcoaches. Alle medewerkers van de wijkteams doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te ondersteunen. We hechten waarde aan klachten, omdat we een lerende organisatie zijn en continu willen verbeteren, ook als er zaken niet goed gaan. We willen graag van u leren. Het is belangrijk dat u als klant een compliment of een klacht bij ons kenbaar maakt.

In dit document vindt u de Regeling Complimenten en Klachten van Inclusio Hollands Kroon. Als eerste schetsen we hieronder wanneer er sprake is van een compliment, klacht of bezwaar.

1.2 Compliment

Een compliment kunt u geven als u vindt dat wij ons werk goed doen. Wij ontvangen graag een compliment van u, dat motiveert ons. Dit kan op onze website: www.incluziohollandskroon.nl en op de gemeentelijke website: www.hollandskroon.nl U mag ons ook mailen naar complimentenhollandskroon@inclusio.nl

1.3 Klacht

Een klacht heeft altijd betrekking op u behandeld bent. Het kan gaan over bijvoorbeeld of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van het wijkteam of de manier waarop ondersteuning is geboden. In het volgende hoofdstuk kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

1.4 Bezwaar

Is de zorg toegekend vanuit een brief van de gemeente Hollands Kroon? Bent u het niet eens met deze beslissing? Dan kunt u hieronder verder lezen wat u kunt doen.

Wanneer u zorg aanvraagt die wij niet zelf kunnen bieden en uitbesteden aan een zorgpartner (een maatwerkvoorziening vanuit Jeugdwet of Wmo) ontvangt u binnen 8 weken een beslissing. De brief met de beslissing noemen we een beschikking. De beslissing in de brief noemen we een besluit.

Wanneer u geen beschikking heeft ontvangen binnen de termijn van 8 weken of dat u het niet eens bent met het besluit. Dan kunt u altijd contact opnemen met het wijkteam om hierover met elkaar in gesprek te gaan. Komen we er niet gezamenlijk uit dan kunt u een bezwaar indienen, dit is een brief waarin u uitlegt waarom u het niet eens bent met de beslissing. Een bezwaar is altijd gericht tegen een inhoudelijk besluit.

De beslissingen over de toekenning van een maatwerkvoorziening (Wmo en Jeugdwet) neemt het wijkteam namens het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) van Hollands Kroon. Inclusio Hollands Kroon heeft formeel bevoegdheid gekregen van het college van B&W. Tegen beslissingen van een overheidsorgaan, zoals het college van B&W, kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Een bezwaar dient u in bij de gemeente Hollands Kroon. Als u een bezwaar indient, dan moet u duidelijk opschrijven waarom u het niet eens bent met het besluit. Daarnaast benoemt u de datum, naam, adres en woonplaats en het kenmerknummer. De brief waarin u dit opschrijft noemen we een bezwaarschrift.

1.5 Bezwaar maken

De gemeente en Inclusio gaan graag met u in gesprek om uw bezwaar te bespreken. Na het ontvangen van uw bezwaarschrift bellen wij u om te vragen of u open staat voor een informeel gesprek. We

Regeling Complimenten en Klachten Inclusio Hollands Kroon augustus 2024

onderzoeken in het gesprek of er een oplossing mogelijk is zonder hoorzitting. Is er geen oplossing mogelijk dan volgt in de meeste gevallen een hoorzitting met een onafhankelijke bezwaarcommissie. Hiervoor ontvangt u een uitnodiging. De gemeente moet dan nog een keer kijken naar het besluit en een tweede besluit nemen (dit noemen we beslissing op bezwaar). Via onderstaande link vindt u meer informatie over het indienen van een bezwaar en u vindt hier het bezwaarschriftformulier.

U wordt online door de stappen geleid om uw bezwaar op de juiste manier in te dienen. Digitaal: als u uw bezwaar wilt maken kunt u dat doen op de website: <https://mijn.hollandskroon.nl/bezwaar-maken/>
Per brief: als u per brief een bezwaarschrift wilt maken, stuurt u deze naar: Gemeente Hollands Kroon, Postbus 8, 1760 AA Anna Paulowna.

U moet daar de volgende gegevens in zetten:

- Uw naam, adres, woonplaats;
- Zaaknummer vermelden 'ons kenmerk';
- De datum waarop u de brief schrijft;
- Waarop u bezwaar wilt maken;
- De datum waarop u het bezwaar heeft ingediend;
- Een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens was.

1.6 Bezwaar intrekken

Heeft het gesprek tot een oplossing geleid? Of bent u van gedachten veranderd? Dan kunt u uw bezwaar per brief of digitaal intrekken, dit kan niet mondeling.

Digitaal: als u uw bezwaar wilt intrekken, dan kunt u dat doen via het formulier 'Bezwaar intrekken'. Trekt u uw bezwaar digitaal in, dan vult u de nodige gegevens stap voor stap in.

Per brief: als u per brief een bezwaarschrift wilt intrekken, stuurt u deze naar: Gemeente Hollands Kroon, Postbus 8, 1760 AA Anna Paulowna.

U moet daar de volgende gegevens in zetten:

- Uw naam en adres;
- Zaaknummer vermelden 'ons kenmerk'
- De datum waarop u de brief schrijft;
- Dat u uw bezwaar wilt intrekken;
- De datum waarop u het bezwaar heeft ingediend;
- Een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens was.

Mondeling: u kunt uw bezwaar alleen mondeling intrekken tijdens de hoorzitting.

2. Een compliment of klacht indienen

U kunt op verschillende manieren uw compliment of klacht uiten. Hieronder worden de stappen aan u uitgelegd.

2.1 Uw compliment uiten

U kunt een compliment persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per brief of via complimentenhollandskroon@incluzio.nl. Dit kan natuurlijk ook bij de wijkteammedewerker die bij u bekend is. Wij bespreken dit compliment met betrokken collega en teams.

2.2 Uw klacht indienen en de vervolgstappen

U heeft de vrijheid om uw klacht in te dienen bij:

- a. bij uw wijkteam
- b. de klachtenadviseur van Incluzio Hoofdkantoor
- c. een externe klachtenfunctionaris; van Quasir of bij Jeugdstem

We vinden het belangrijk dat er tijdens het klachtenproces iemand naast u kan staan, als u daar behoefte aan heeft. U mag iemand uit uw eigen netwerk betrekken of u kan een onafhankelijke klachtenondersteuner inschakelen. Zie voor verdere info de website voor ondersteuning:

<https://www.incluziohollandskroon.nl/clientondersteuning/>

Het staat u in dit hele klachtenproces vrij om iemand mee te nemen uit uw eigen netwerk om u bij te staan bij de gesprekken. U kunt ook gebruik maken van een onafhankelijke klantondersteuner, zie hoofdstuk 3 voor meer informatie.

a.) Een klacht indienen bij het wijkteam Incluzio Hollands Kroon

U kunt een klacht bespreken of indienen bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft, dus uw wijkteammedewerker. Mocht u er niet uitkomen met de wijkteammedewerker kunt u contact opnemen met het wijkteam. De wens is om er samen uit te komen. U kunt uw klacht telefonisch, schriftelijk per brief of via e-mail bekend maken. Wanneer u de klacht bespreekt met de leidinggevende wordt deze besproken binnen het wijkteam. U mag als klant aangeven dat u liever niet heeft dat dit wordt besproken. Dan kan u alleen de route volgen van een officiële klacht.

Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt bij het wijkteam.

b.) Een (officiële) klacht indienen bij de klachtenadviseur van Incluzio hoofdkantoor

Voor de officiële onafhankelijke klachtenroute kunt u uw klacht indienen bij de klachtenadviseur van Incluzio in Schiedam (hoofdkantoor Incluzio). Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De klachtenadviseur is onafhankelijk en niet bij de dienstverlening van Incluzio Hollands Kroon betrokken en neemt contact met u op. De klachtenadviseur is een onafhankelijke bemiddelaar en zal proberen om in onderling overleg tot een oplossing te komen. U kunt uw klacht schriftelijk, per brief of via e-mail indienen.

Contactgegevens:

Incluzio, t.a.v. afdeling klachten

Karel Doormanweg 4

Postbus 144 3100AC

Schiedam

Email: klachten@incluzio.nl

Uw klacht bespreken

Als u de officiële klacht heeft ingediend zijn dit de vervolgstappen:

1. Als u uw klacht per e-mail indient dan krijgt u binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging per e-mail. Indien u uw klacht per brief indient dan krijgt u een ontvangstbevestiging per brief / e-mail.

Regeling Complimenten en Klachten Incluzio Hollands Kroon augustus 2024

2. De klachtenadviseur neemt binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u op om uw klacht en het proces te bespreken. De klachtenadviseur is een onafhankelijke bemiddelaar en zal proberen om in onderling overleg tot een oplossing te komen.
3. De klachtenadviseur bespreekt de klacht met het wijkteam en neemt binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u op om de vervolgstappen te bespreken.
4. Als dat nodig blijkt, wordt door de klachtenadviseur een klachtgesprek ingepland. Dit gesprek is met alle betrokkenen, op kantoor van Inluzio Hollands Kroon of bij u thuis. Er zal worden besproken wie er aan zal sluiten bij dit gesprek.
5. De klachtenadviseur rapporteert aan Inluzio Hollands Kroon of de klacht bemiddelbaar is of niet. Wanneer deze bemiddelbaar is, stelt de klachtenadviseur een advies op aan Inluzio Hollands Kroon hoe om te gaan met de klacht.
6. Inluzio Hollands Kroon neemt het advies van de klachtenadviseur over en bespreekt dit met u. Inluzio Hollands Kroon maakt samen met u afspraken over het vervolg van de klacht.

c.) Een klacht indienen bij een externe klachtenfunctionaris; van Quasir of Jeugdstem.

Mocht u er niet uit zijn gekomen met het wijkteam of met de klachtenadviseur van Inluzio Hollands Kroon, kunt u uw klacht voorleggen aan één van de externe onafhankelijke klachtenorganisaties: Quasir of Jeugdstem.

Quasir

Quasir is een expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt daar terecht om over uw klacht te praten. U kunt met Quasir contact opnemen om de klacht te bespreken. Het kan zijn dat u een ontevredenheid wilt melden of een signaal wilt afgeven. Mocht u tot een oplossing willen komen kan Quasir voor u bemiddelen of een gesprek organiseren. De klachtenfunctionaris van Quasir is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op.

Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. U kunt uw klacht telefonisch of via e-mail uiten. Deze service is voor u kosteloos. Bezwaren gaan over de inhoud van een beslissingen en worden NIET door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Bezwaren moeten worden ingediend bij de gemeente Hollands Kroon (zie hoofdstuk 1.4).

Op www.quasir.nl vindt u de meest actuele telefoonnummers en (e-mail)adressen om met hen in contact te komen en hoe de externe klachtencommissie hun taken en bevoegdheden uitvoeren.

Contactgegevens:

Klachtencommissie Quasir

T.a.v. de ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

Jeugdstem

Jeugdstem is de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Het kan gebeuren dat u als ouder of jongere ontevreden bent over de jeugdhulp die u krijgt. Als u er niet uitkomt met het wijkteam, kunt u altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Allereerst luisteren zij naar uw verhaal. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. De vertrouwenspersoon vertelt u wat uw rechten zijn en geeft advies. De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek.

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is kosteloos. Op www.jeugdstem.nl vindt u de meest actuele telefoonnummers en (e-mail)adressen om met hen in contact te komen.

2.3 Vervolggesprek nodig?

Is er een vervolggesprek nodig? In sommige gevallen zal er met u afgesproken worden om een evaluatiegesprek plaats te laten vinden tussen u, de wijkteammedewerker en evt. andere betrokkenen. Tijdens dit gesprek bespreken we met u of de gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht volledig en naar tevredenheid is opgelost. Als het nodig is sluit de kwaliteitsmedewerker hierbij aan. De kwaliteitsmedewerker zal meedenken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Er kunnen (indien nodig) nieuwe afspraken opgesteld worden.

2.4 Externe onafhankelijke klachtencommissie

Wanneer uw klacht in een aantal gesprekken niet bemiddelbaar blijkt en u als klant wenst om hier verder over in gesprek te gaan, kan de klachtenadviseur Includio (hoofdkantoor) uw klacht doorverwijzen naar de externe klachtencommissie van Quasir.

De klachtencommissie van Quasir bestaat uit een voorzitter en twee leden met kennis van de desbetreffende dienstverlening. De externe klachtencommissie werkt volgens haar eigen procedures en klachtenreglement. De klachtencommissie is onafhankelijk.

2.5 Intrekken van de klacht / stopzetten procedure

U kunt altijd uw klacht intrekken;

- Als u uw klacht heeft ingediend bij het wijkteam of één van de externe klachtenfunctionarissen, dan kunt u uw klacht schriftelijk, per email of telefonisch intrekken, zie contactgegevens bij 2.2b
- Als u een klacht heeft ingediend bij de externe klachtencommissie, kunt u deze schriftelijk intrekken, voorzien van redenen voor deze stopzetting.

3. Hulp bij klachten indienen

Het aanvragen van de juiste zorg en ondersteuning voor u en/of uw gezin kan best ingewikkeld zijn. Ook kunt u klachten hebben over de zorg of een bezwaar willen indienen. Cliëntondersteuning helpt u om zorg of ondersteuning te organiseren.

Heeft u behoefte aan meer informatie, ondersteuning of advies? Dan kunt u een beroep doen op verschillende vormen van 'cliëntondersteuning'. Bijvoorbeeld via uw eigen netwerk, via de wijkteams en via verschillende onafhankelijke en meer gespecialiseerde organisaties die Hollands Kroon heeft gecontracteerd. Voor meer informatie zie de website:
<https://www.incluziohollandskroon.nl/clientondersteuning/>

De VOA's (vrijwillige ouderenadviseur) ondersteunen inwoners van Hollands Kroon die een vraag hebben op gebied van zorg en welzijn. De VOA's werken voor welzijnsorganisatie Wonen Plus Welzijn. U kunt de VOA's bereiken via de diverse servicepunten in Hollands Kroon, zie hieronder. De VOA's richten zich op de ondersteuning van volwassenen. Ondersteuning vanuit de VOA's is kosteloos.

Servicepunt Anna Paulowna Keijzershof

Vredenhof 64, 1761 BR Anna Paulowna

Tel. 0223-535826

Ma. t/m vr. 09.00 - 12.00

annapaulowna@wonenpluswelzijn.nl

Servicepunt Nieuwe Niedorp De Koppeling

Watersnip 72, 1733 BG Nieuwe Niedorp

Tel. 0224-542660

Ma. t/m vr. 09.00 - 12.00

niedorp@wonenpluswelzijn.nl

Servicepunt Hippolytushoef Parkzicht

Parkzicht 11, 1777 BC Hippolytushoef

Tel. 0227-591570

Ma. t/m vr. 09.00 - 12.00

wieringen@wonenpluswelzijn.nl

4. Van complimenten en klachten willen we leren

4.1 Kwartaal rapportage en jaarverslag

De klachtenadviseur van Inluzio hoofdkantoor stelt een rapportage op;

- Het aantal klachten dat bij de klachtenfunctionarissen is ingediend;
- De omschrijving van de categorie van de klacht;
- De oplossing en eventuele verbetermaatregelen.

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Inluzio Hollands Kroon stelt ieder kwartaal een kwartaalrapportage op waarin cijfers worden opgenomen. Dit wordt gedeeld met de gemeente Hollands Kroon. Eventuele verbetermaatregelen worden opgepakt door de kwaliteitsadviseurs van Inluzio Hollands Kroon, in samenwerking met de gemeente Hollands Kroon. Klachten over zorg van en door onderaannemers worden teruggekoppeld en geëvalueerd met de betreffende zorgaanbieder, door de inkoop beleidsmedewerker van Inluzio Hollands Kroon.

De bezwaren worden vermeld in de kwartaalrapportage. Voor de bezwaren geldt alleen dat het aantal bezwaren per kwartaal wordt gedeeld en of het bezwaar is opgelost of ingetrokken. De kwartaalrapportages zijn openbaar en worden gedeeld op de website van Inluzio Hollands Kroon.

5. Externe geschilleninstantie

Sinds 1 januari 2017 is het voor zorgverleners verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Inclusio Hollands Kroon is sinds januari 2017 aangesloten bij Zorggeschil, onderdeel van ons externe klachtenbureau Quasir. Door ons aan te sluiten bij Stichting Zorggeschil voldoet Inclusio aan de wettelijke plicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie.

5.1 Wat is een geschil?

Een geschil is *'een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een client in het kader van de hulpverlening van zorg, dat aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen'*.

Met andere woorden: als u het niet eens bent met hoe Inclusio Hollands Kroon de zorg verleent én als we er via klachtenbemiddeling niet uitkomen, dan is er sprake van een 'geschil'. In dat geval kunt u een uitspraak van een geschilleninstantie aanvragen. Deze uitspraak is bindend voor u en voor Inclusio. Er kan door de geschilleninstantie ook een schadevergoeding van Inclusio worden geëist. Het inschakelen van de Geschilleninstantie is een extra stap vóór de rechter.

5.2 Geschilleninstantie

Geschilleninstantie Zorggeschil bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter die beiden meester in de rechten zijn, dit zijn leden die zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris. De voorzitter (dan wel de vicevoorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. De aldus gevormde geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een gelijk aantal leden voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

5.3 Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?

Als u de geschilleninstantie wil betrekken bij het geschil, dan kunt u via de website van Zorggeschil uw melding doen van het geschil. Ook bij een geschil, kunt u zich laten ondersteunen door een cliëntondersteuner, advocaat, jurist of andere vertegenwoordiger. Zie website voor meer informatie: <https://www.quasir.nl/geschilleninstantie/>

Contactgegevens:

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561 618711 (Quasir)

9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

Melding online doen via: www.zorggeschil.nl/melding/

6. Overige belangrijke informatie

Geheimhouding

De externe klachtenfunctionarissen, de leden van de externe klachtencommissie, de klachtenadviseur van Inluzio en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Inluzio Hollands Kroon.

Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat de beklagde en de externe klachtencommissie de (persoons-)gegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de externe behandeling van de klacht wordt hiervoor schriftelijk toestemming aan u gevraagd.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier (AVG ; algemene verordening gegevensbescherming)

De externe klachtenfunctionarissen bewaren documenten met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

De klachtenadviseur van Inluzio is bevoegd de bewaartermijn van een klachtenregistratie te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het reguliere dossier van de klant bewaard.

Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten aan u in rekening gebracht aan. Dit geldt ook voor het invoeren van hulp bij externe klachtenfunctionarissen en de VOA's.

Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten

Inluzio Hollands Kroon zorgt voor een ruime bekendmaking van deze Regeling Complimenten en Klachten. De wijkteammedewerkers informeren klanten over de Regeling Complimenten en Klachten mocht de klant aangeven een klacht te hebben.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van Inluzio Hollands Kroon vastgesteld. De regeling kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de externe klachtencommissie en de klachtenadviseur).

Wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg. U kunt deze wet terug vinden onder:

[Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\) | Kwaliteit van de zorg | Rijksoverheid.nl](#)