



## **KLACHTENREGLEMENT LEERMAKERS AUTISMEGROEP**

## 1.0 Inleiding

Vanzelfsprekend doen wij er alles aan om ervoor te zorgen dat de zorg, dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing.

Leermakers Autismegroep (hierna Leermakers) heeft voor haar cliënten verschillende vormen van dienstverlening. Deklachtenprocedure is afhankelijk van de dienstverlening waarvan de cliënt gebruik maakt. In dit reglement is daarom een uitsplitsing gemaakt naar de verschillende diensten.

In alle gevallen maakt de cliënt de klacht of onvrede eerst bespreekbaar met de betrokken medewerker. Als dat niet leidt tot een oplossing, kan de cliënt gebruik maken van één van onderstaande procedures, afhankelijk van de dienstverlening.

Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk - de dienstverlening van Leermakers te verbeteren.

Hieronder volgt de klachtenprocedure voor verschillende situaties:

1. Cliënt ontvangt ambulante- of woonbegeleiding en/of maakt gebruik van dagbesteding.
2. Cliënt ontvangt begeleiding bij het vinden of behouden van betaald werk.

## 1.2 Doel

Het doel van deze regeling is:

- Om de gevolgen van de klacht, indien het de cliënt nadelig beïnvloed heeft en waar mogelijk, ongedaan te maken.
- Om, indien noodzakelijk en van toepassing, maatregelen te nemen om soortgelijke klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

## 1.3 Niet in behandeling nemen van de klacht

Leermakers neemt een klacht niet in behandeling indien:

1. Er meer dan één jaar verstreken is tussen de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indienen van de klacht.
2. De cliënt de klacht niet in een eerdere fase heeft besproken met de betreffende medewerker. Leermakers zal een dergelijk overleg stimuleren. Indien dit niet tot een gewenst effect leidt voor de cliënt kan de klacht indien door de cliënt gewenst alsnog in behandeling worden genomen.
3. De cliënt de klacht intrekt.

Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk - de dienstverlening van Leermakers te verbeteren.

## 2.0 Cliënt ontvangt ambulante- of woonbegeleiding en/of maakt gebruik van dagbesteding.

Dit onderdeel van het klachtenreglement geldt voor alle cliënten die zorg ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Wet langdurige zorg (Wlz) en de Jeugdwet (Jw).

Indien het gaat om de zorg voor een jeugdige cliënt (18 jaar of jonger) en het probleem / de klacht / onvrede kan niet met de betreffende begeleider worden opgelost, dan kan de cliënt altijd contact opnemen met ZorgBelang Brabant (AKJ), via 088 – 555 1000 of via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Ook als er andere redenen zijn waarbij cliënt een onafhankelijke partij wil spreken, is het mogelijk met hen contact op te nemen.

Bij voorkeur maakt de cliënt de onvrede eerst bespreekbaar met de organisatie en of de interne vertrouwenspersoon via [clientvertrouwenspersoon@leermakers.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@leermakers.nl). De cliënt mag ook rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Hieronder staat toegelicht hoe een cliënt dit kan doen.

### 2.1 Klachtenportaal Zorg

Leermakers heeft dit deel van de klachtenregeling ondergebracht bij de instantie Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijke klachtenbehandelaar die bedoeld is voor de behandeling van klachten die onderling niet gemakkelijk afgehandeld kunnen worden.

De gang van zaken is beschreven in een officieel reglement dat hieronder staat. Het komt in het kort op het volgende neer;

1. Informeer eerst iemand binnen de directie of administratieve werknemers van Leermakers over je klacht of onvrede.
2. Indien hierbij behoefte is aan ondersteuning van het klachtenportaal, kunnen zowel de cliënt als Leermakers hierom zelf een verzoek indienen bij het klachtenportaal.
3. De ontvangst van de klacht zal schriftelijk worden bevestigd. Klachtenportaal Zorg start de klachtenprocedure en brengt Leermakers op de hoogte van de inhoud van de klacht. In deze fase kan een klachtenfunctionaris de cliënt bijvoorbeeld ondersteunen bij het onder woorden brengen en formuleren van de klacht en oplossing, ook kunnen er gesprekken worden gevoerd waarbij de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie heeft.
4. Leermakers heeft 6 weken de tijd om te zoeken naar een oplossing en dit samen met de cliënt af te stemmen/te bespreken. Na afloop van deze 6 weken, schrijft Klachtenportaal Zorg een oordeel over de klacht en eventuele vervolgstappen. Indien er meer tijd nodig is voor het opstellen van een oordeel, dan mag er 4 weken verlenging aangevraagd worden door Klachtenportaal Zorg.

Indien bovenstaande procedure de klacht / onvrede niet opgelost heeft, dan mag de klacht als geschil voorgelegd worden aan een onafhankelijke geschillencommissie. Zij doen na hoor en wederhoor van beide partijen een bindende uitspraak.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van het klachtenportaal zal de klacht in behandeling nemen en samen met een geschilleninstantie de situatie onderzoeken. Hieruit zal een bindende uitspraak vloeien, waaraan beide partijen zich moeten houden. Ook kunnen er eventueel schadevergoedingen toegekend worden. Het reglement van het Klachtenportaal Zorg is op te vragen bij Leermakers.

### **2.3 Stappenplan procedure bij Klachtenportaal Zorg**

1. Ontvangst klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
2. Eerste beoordeling van klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht
5. Klachtenportaal Zorg neemt binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de klager
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie
7. Indien de klager wenst dat de klacht wordt voorgedragen aan de klachtencommissie, dan wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klachten krijgt hij/zij de mogelijkheid om verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Klachten dienen binnen 4 maanden afgehandeld te zijn.

Klachten dienen door Klachtenportaal Zorg te worden geregistreerd (vanaf proces tot de oplossing), in een jaarverslag gepubliceerd te worden en aan Leermakers gemeld te worden.

Privacy van zowel de indiener als ook de beklagde blijft door Klachtenportaal Zorg en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd.

Dit klachtenreglement is in werking vanaf 1 januari 2017.

Klachtenportaal Zorg

Telefoon: 0228-322205

Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

## **3.0 Cliënt krijgt begeleiding bij het vinden of behouden van betaald werk.**

Dit deel van het klachtenreglement geldt voor alle cliënten die begeleiding ontvangen in opdracht van het UWV, gemeenten (m.u.v. WMO) en bedrijven en waarbij de activiteit is gericht op het vinden of behouden van betaald werk.

Hierin wordt beschreven welke rechten, taken en bevoegdheden de betrokkenen hebben indien er sprake is van een klacht. Een cliënt heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen aangaande de kwaliteit van de dienstverlening van Leermakers. Alle cliënten in arbeidsbegeleidingstrajecten worden bij aanvang van hun traject gewezen op dit klachtenreglement. Daarnaast is de meest recente versie van dit reglement altijd terug te vinden op de website ([www.leermakers.nl](http://www.leermakers.nl)).

### **3.1 Indienen van een klacht**

We hanteren de volgende procedure

1. Een cliënt bespreekt een klacht altijd eerst met de betrokken medewerker(s) van Leermakers en probeert samen met de medewerker een oplossing te vinden.
2. Indien de klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost kan de cliënt zijn klacht schriftelijk indienen via [arbeid@leermakers.nl](mailto:arbeid@leermakers.nl)
3. Leermakers draagt zorg voor registratie van de klacht. De registratie heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandeling van klachten.
4. Indien van toepassing wordt de klacht gemeld bij de arbeidsdeskundige van het UWV en opgenomen in het cliëntdossier.
5. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de cliënt schriftelijk op de hoogte gesteld met een heldere motivatie voor het niet in behandeling nemen van de klacht.
6. Binnen vijf werkdagen ontvangt de cliënt een schriftelijke bevestiging van de klacht. Hierin is een korte beschrijving van de gebeurtenissen zoals aangegeven door de cliënt opgenomen, alsook de data waarop deze gebeurtenissen plaats hebben gevonden.
7. Binnen tien dagen na de bevestiging wordt een gesprek ingepland met de cliënt, de betrokken medewerker(s) én een onafhankelijke medewerker van Leermakers.

### 3.2 Afhandeling van de klacht

1. Na bestudering van de relevante informatie door de onafhankelijke medewerker, het horen van de cliënt, de betreffende medewerker en eventueel het advies van een deskundige wordt een schriftelijke reactie richting de cliënt opgesteld. Deze ontvangt de reactie uiterlijk 21 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht door Leermakers.
2. In de reactie op de klacht zijn de volgende elementen opgenomen:
  - a. De omschrijving van de klacht.
  - b. Overige feiten en omstandigheden die relevant zijn voor de klacht.
  - c. Het oordeel over de klacht.
  - d. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal Leermakers alle maatregelen nemen die ze tot haar beschikking heeft om jegens de cliënt zoveel mogelijke gevolgen ongedaan te maken en te voorkomen dat een dergelijke klacht zich nogmaals kan voordoen.

In geval dat een cliënt meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij escaleren naar de opdrachtgever van de re-integratie opdracht. Bij opdracht door de gemeente is dit de klantmanager van de klager, bij opdracht van het UWV is dit de arbeidsdeskundige van het UWV.

### 4.0 Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Kelly Koks  
Telefoon: 073-2032263  
Email: [k.koks@leermakers.nl](mailto:k.koks@leermakers.nl)  
Website: [www.leermakers.nl](http://www.leermakers.nl)