Voorzet Breed			
Klachtenreglement Voorzet			
Procedure	5.01 verbetervoorstellen		
Deel	05 Evaluatie en verbetering	**Datum akkoord DO**	28 oktober 2026
Datum 1e uitgave	27 februari 2009	**Revisie Datum**	23 oktober 2026
Versienummer	Versie 15	**Geldig tot**	28 oktober 2029
Document soort	03 Protocol - PT	**Eigenaar**	Directie

1. Begrippen
In dit reglement wordt verstaan onder:

1.1 Cliënt(en)
Persoon aan wie Voorzet maatschappelijke zorg en/of andere diensten op het gebied van de begeleiding verleent. Hieronder wordt tevens verstaan de (wettelijk) vertegenwoordiger[1], een persoon die ten onrechte niet als vertegenwoordiger is aangemerkt, dan wel nabestaanden van cliënt.

1.2. Opdrachtgever
De persoon of instantie die de opdracht aan een van de entiteiten van Voorzet BV, Voorzet Begeleiding BV, Voorzet Arbeid BV of Voorzet TOP BV, heeft verstrekt om voor de cliënt één of meerdere producten of trajectonderdelen tegen betaling uit te voeren.

1.3 Klager
De cliënt die overeenkomstig dit reglement een klacht heeft ingediend.

1.4 Medewerker(s)
Persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor Voorzet waar het gaat om de hoofdproducten. Werkzaamheden verricht in het kader van scholing, assessment en diagnostiek vallen hierbuiten.

1.5 Klacht(en)
Een overeenkomstig dit reglement door een cliënt schriftelijk geuite onvrede over de wijze waarop -binnen het kader van de door Voorzet verrichte diensten op het gebied van begeleiding aan cliënt- door een handelen of nalaten van een medewerker en/of Voorzet met de persoonlijke belangen van de cliënt is of wordt rekening gehouden.

1.6 Aanbieder
De zorgaanbieder, Voorzet, wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door haar directie.

1.7 Klachtenbemiddelaar
Een onafhankelijk en autonoom functionaris die als zodanig overeenkomstig dit reglement is benoemd om te bemiddelen in verband met een ingediende klacht.

[1] Wanneer cliënt een jeugdige betreft wordt onder 'wettelijk vertegenwoordiger' verstaan; ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

1.8 Geschillencommissie
De commissie die overeenkomstig dit reglement extern wordt ingeschakeld teneinde een klacht te onderzoeken en te behandelen en daarover advies uitbrengt aan Voorzet.

1.9 Cliëntvertrouwenspersoon
De cliëntvertrouwenspersoon van Voorzet die ten behoeve de cliënten van Voorzet werkzaam is. Cliënten die jeugdhulp ontvangen, en hun ouders en/of wettelijk(e) vertegenwoordiger(s), van Voorzet kunnen terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Voorzet voor advies en/of bijstand bij vragen, problemen of klachten over de zorg, ondersteuning of bejegening.

2. Doelstelling en reikwijdte
2.1
Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klachten van cliënten, met als voornaamste doel het herstel van de relatie tussen de klager en de medewerker en/of Voorzet.

2.2
Het op grond van de ontvangen klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van Voorzet, en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

2.3
Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Klachten of signalen van anderen worden door de organisatie meegenomen, maar vallen niet onder deze klachtenregeling.
2.4
Wanneer cliënten hun ongenoegen uiten, worden zij gewezen op de formele klachtenprocedure en uitgenodigd om deze procedure te volgen.

2.5
Indien een klacht door ieder ander dan een cliënt van Voorzet wordt gedaan, zal dit worden behandeld als uiting van ongenoegen en worden besproken binnen het kwaliteitsteam, zodat het signaal kan worden opgepakt voor eventuele kwaliteitsverbetering.

3. Indienen van een klacht
3.1
De klacht dient schriftelijk te worden ingediend via het formulier op de site en kan zowel betrekking hebben op de medewerkers van Voorzet als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Voorzet werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Voorzet hebben verricht.

3.2
Een klacht dient te worden ingediend bij de klachtenbemiddelaar of bij de Geschillencommissie.

3.3
Een klacht kan worden ingediend over een medewerker, een leidinggevende of de directie. Als de klacht direct de directie betreft, gaat de klacht naar de klachtenbemiddelaar. Indien gewenst kan de Geschillencommissie worden ingeschakeld. Jeugdige of wettelijk(e) vertegenwoordiger(s)/ouders kunnen zich zonder tussenkomst van de klachtenbemiddelaar wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon of de geschillencommissie.

3.4
De behandeling van een klacht dient te geschieden door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

3.5
Een klacht is niet-ontvankelijk indien:

- Het traject bij Voorzet meer dan drie maanden vóór de indiening van de klacht is beëindigd;
- Het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- Een (soort)gelijke klacht van cliënt nog bij Voorzet in behandeling is;
- Dezelfde klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- De klacht anoniem is ingediend;
- De klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolging heeft ingesteld.

3.6
Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

3.7
Voorzet draagt zorg voor een registratie van het aantal bij hem ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Zo nodig informeert Voorzet de Opdrachtgever.

3.8
Klager kan te allen tijde de klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de klachtenbemiddelaar.

4. De klachtenbemiddelaar
4.1
De directie van Voorzet benoemt een klachtenbemiddelaar[2].

4.2
De klachtenbemiddelaar wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, en kan worden herbenoemd.

4.3
De klachtenbemiddelaar verschaft informatie aan de cliënt over de klachtenprocedure en de mogelijkheden een klacht in te dienen. De klachtenbemiddelaar tracht – indien cliënt dit wenst – door middel van bemiddeling een oplossing voor de aan de klacht ten grondslag liggende onvrede te vinden die de instemming van de klager heeft. Bij de vervulling van deze taak is de klachtenbemiddelaar vrij naar eigen inzicht te handelen binnen geldende wet- en regelgeving en de Uitgangspunten Basishouding Voorzet (UBV).

[2] De klachtenbemiddelaar is een medewerker van Voorzet en bekleedt zodoende ook nog een andere functie binnen de organisatie. Wanneer er een klacht wordt gemeld waarbij de klachtenbemiddelaar persoonlijk betrokken is dan zal de directeur met kwaliteit in het pakket de rol van klachtenbemiddelaar op zich nemen en de klacht conform het klachtenreglement behandelen.

4.4
De klachtenbemiddelaar heeft tevens tot taak zijn of haar werkzaamheden –uitgesplitst naar opvang en bemiddeling- te registreren, met vermelding van de resultaten en bevindingen. Hij of zij zal tevens halfjaarlijks een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de directie van Voorzet. In dit verslag zullen trends in de klachten en eventuele tekortkomingen in de dienstverlening aan de orde worden gesteld.

4.5
De klachtenbemiddelaar heeft de volgende bevoegdheden:

a. Het inwinnen van informatie en het vragen van inlichtingen ten aanzien van de klacht bij directie, Voorzet, medewerkers en/of derden;
b. De vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van Voorzet, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming;
c. Inzage in de cliëntgegevens, na toestemming van cliënt en na overleg met Voorzet;
d. Het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling en het zo nodig optreden als gespreksleider.

4.6
De klachtenbemiddelaar vervult zijn taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van zijn functie.

5. De Geschillencommissie
5.1
De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die ingeschakeld wordt indien de klacht door de klachtenbemiddelaar niet kan worden afgehandeld.[3]

5.2
Voorzet is conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een overeenkomst aangegaan met een extern gecertificeerde geschillencommissie. Deze is ondergebracht bij www.degeschillencommissiezorg.nl

5.3
Voorzet heeft geen invloed op de wijze waarop de geschillencommissie haar werk doet.

5.4
Een uitspraak van de geschillencommissie is voor zowel de klager als voor Voorzet bindend.

6. De cliëntvertrouwenspersoon
6.1
Cliënten die jeugdhulp ontvangen kunnen naast voorgenoemde klachtenbemiddelaar ook terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. Via het volgende e-mailadres kan er contact worden opgenomen met de cliëntvertrouwenspersoon: clientvertrouwenspersoon@voorzet.nl

6.2
De cliëntvertrouwenspersoon is een extern persoon met kennis van de doelgroep en de organisatie, aangesteld door de directie. De cliëntvertrouwenspersoon verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich

[3] Inwoners van de gemeente Amsterdam kunnen zich, wanneer zij niet tevreden zijn over de klachtenbehandeling, richten tot de Ombudsman Metropool Amsterdam.

onthoudt van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

6.3
De cliëntvertrouwenspersoon heeft de volgende bevoegdheden:

a. Geven van voorlichting aan cliënten over de mogelijkheden om onvrede en klachten te uiten;
b. Bieden van een luisterend oor, ondersteunen, begeleiden en adviseren van cliënten als zij onvrede uiten;
c. Signaleren van trends en ontwikkelingen die voortkomen uit de functie en deze doorgeven aan de directie.

6.4
De cliëntvertrouwenspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het ondersteunen en het behartigen van de belangen van de klager, waarbij in samenwerking met medewerker, leidinggevende en eventueel klachtenbemiddelaar gezocht wordt naar een duurzame oplossing voor de onvrede. Tevens kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt ondersteunen in het proces naar de geschillencommissie.

6.5
De cliëntvertrouwenspersoon vervult zijn taak met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en verplicht zich alles wat hem uit hoofde van zijn functie ter kennis komt strikt geheim te houden, zowel tijdens als na beëindiging van zijn functie.

7. Behandeling van de klacht door de klachtenbemiddelaar

7.1
De klachtenbemiddelaar dient regelmatig en zo mogelijk op gezette tijden beschikbaar te zijn voor cliënten.

7.2
Een klacht wordt eerst ingediend bij de klachtenbemiddelaar. Bij ontvangst van een klacht zal de klachtenbemiddelaar de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 werkdagen[4], een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht toesturen. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaatsgevonden, alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

7.3
De klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken medewerker(s) en de klager wanneer beide partijen hiermee instemmen. De bemiddeling dient erop gericht te zijn de klacht op te lossen en de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen.

7.4
Zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

7.5
De klacht dient binnen een periode van vier weken na indienen van de klacht te worden afgehandeld.

[4] Bij de UWV-trajecten en trajecten in de gemeente Amsterdam worden 5 werkdagen gehanteerd

7.6
Een klacht wordt doorverwezen naar De Geschillencommissie indien:
a. Cliënt geen bemiddeling wenst van de klachtenbemiddelaar;
b. Cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht wenst.

7.7
Indien er bij de opdrachtgever een ander protocol geldt, is cliënt vrij om van dat protocol gebruik te maken.

8. Registratie klachten en bewaring klachtendossiers
8.1
De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de dossiervoering en registratie van de klachten die worden ingediend.

8.2
De dossiervoering; bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

8.3
De registratie en de dossiers van klachten worden bewaard tot 5 jaar na de uitspraak van de klachtenfunctionaris of het moment waarop de klachtenfunctionaris uitspraak had moeten doen. Hierna kan bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en noodzakelijkheidsvereiste.

8.4
In het cliëntendossier wordt geen inhoudelijke aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtenbehandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

9. Algemene bepalingen
9.1
Geen enkele persoon en/of medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van Voorzet worden geschaad vanwege het feit dat hij als klager, klachtenbemiddelaar, dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

9.2
Elke persoon die in welke hoedanigheid ook betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstig dit reglement, is redelijkerwijs gehouden hieraan mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen zich hiertegen verzetten.

9.3
De personen en/of medewerkers die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken en/of diegenen die door de klachtenbemiddelaar geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, strikte geheimhouding te betrachten.

9.4
De geheimhoudingsplicht voor betrokkenen kan vervallen, wanneer de klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen.

9.5
Voorzet draagt er zorg voor dat aan de Klachtenbemiddelaar zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is. De klachtenbemiddelaar zal de klager ondersteunen, adviseren en begeleiden om een goede toepassing van dit klachtenreglement te waarborgen.

9.6
Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, staat het de Cliënt vrij om alsnog naar de geschillencommissie te stappen

9.7
De klachtenbemiddelaar legt van elke klacht een dossier aan. Het dossier omvat alle op een klacht betrekking hebbende stukken die door de klachtenbemiddelaar zijn ontvangen, opgesteld of verzonden. De dossiers met betrekking tot de klachtenprocedure worden in elk geval 5 jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van het advies van de klachtenbemiddelaar. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

9.8
De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken klachtenbemiddelaar.

9.9
De klachtenbemiddelaar brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het daaraan voorafgaande kalenderjaar aan de directie en het kwaliteitsteam. Het jaarverslag bevat in ieder geval gegevens over het aantal en de aard, het advies en de uitspraak of oplossing van de door de bemiddelaar afgehandelde klachten. In de rapportage wordt ook opgenomen een overzicht van de door hem door middel van klachtenbemiddeling opgeloste klachten. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar.