



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen  
www.lahacienda.nu  
info@lahacienda.nu  
KVK: 55412416

## R08 Klachtenreglement La Hacienda voor WMO cliënten

### Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

#### 1.1 Cliënt(en)

Persoon aan wie La Hacienda zorg/begeleiding heeft verleend.

#### 1.2. Opdrachtgever

De persoon of instantie die de opdracht aan La Hacienda heeft verstrekt om voor de Cliënt één of meerdere producten tegen betaling uit te voeren.

#### 1.3 Klager

De Cliënt die overeenkomstig dit reglement een Klacht heeft ingediend.

#### 1.4 Medewerker(s)

Persoon die, in een dienstverband, werkzaamheden verricht voor La Hacienda waar het gaat om producten/indicaties vanuit de WLZ die zijn afgegeven door de gemeente (Begeleiding Individueel, hoog- laag intensief, Begeleiding Groep)

#### 1.5 Klacht(en)

Onder klacht wordt verstaan: Een overeenkomstig dit reglement geuite onvrede over de wijze waarop, binnen het kader van de dienstverlening van La Hacienda, is gehandeld door een medewerker van La Hacienda.

#### 1.6 Aanbieder

La Hacienda wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de 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.



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen  
www.lahacienda.nu  
info@lahacienda.nu  
KVK: 55412416

## **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 La Hacienda.

### 2.2

Het op grond van de ontvangen Klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie van La Hacienda, en het aanwenden van deze signalen voor kwaliteitsverbetering.

### 2.3

Alleen Cliënten van La Hacienda kunnen klagen.

## **Indienen van een klacht**

### 3.1

De Klacht dient schriftelijk te worden ingediend en kan zowel betrekking hebben op de Medewerkers van La Hacienda als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van La Hacienda werkzaamheden ten behoeve van Cliënten van La Hacienda hebben verricht.

### 3.2

Een Klacht dient te worden ingediend bij de Klachtenbemiddelaar of bij de Gemeente.

### 3.3

Een Klacht kan worden ingediend bij een Medewerker, een leidinggevende of de directie. Als de Klacht direct de directie betreft, gaat de klacht naar de Klachtenbemiddelaar of de Gemeente.

### 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:

- a. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- b. een (soort)gelijke Klacht van Cliënt nog bij La Hacienda in behandeling is;

- c. dezelfde Klacht reeds eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- d. de Klacht anoniem is ingediend;
- e. de Klacht tevens is ingediend bij een civiele- of tuchtrechter of als het Openbaar Ministerie een strafvervolgning heeft ingesteld.
- f. De Klacht onder een andere wet valt, omdat de cliënt een indicatie heeft die niet onder de WMO valt.

Van de niet-ontvankelijkheid van een Klacht en het dientengevolge niet in behandeling nemen wordt de Klager binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### 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

La Hacienda 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 La Hacienda de Opdrachtgever.

### 3.8

Klager kan te allen tijde de Klacht intrekken. Hij of zij doet daarvan onverwijld mededeling aan de Klachtenbemiddelaar of de Gemeente.

## **De Klachtenbemiddelaar**

### 4.1

De directie van La Hacienda benoemt een Klachtenbemiddelaar.

Te bereiken via:

Betina Kleef [klacht@lahacienda.nu](mailto:klacht@lahacienda.nu)

### 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 geheel vrij naar eigen inzicht te handelen.

#### 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 jaarlijks een geanonimiseerd verslag uitbrengen aan de Aanbieder. 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 van La Hacienda, Medewerkers en/of derden;
- b. de vrije toegang tijdens kantooruren tot alle ruimten op alle locaties van La Hacienda, vanzelfsprekend met inachtneming van de wettelijke regels met betrekking tot privacybescherming;
- c. inzage in de Cliëntgegevens, na toestemming van Cliënt en na overleg met La Hacienda;
- 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.

### **Behandeling van de Klacht door de Klachtenbemiddelaar**

#### 6.1

De Klachtenbemiddelaar dient regelmatig en zo mogelijk op gezette tijden beschikbaar te zijn voor Cliënten.

#### 6.2

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, 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.

### 6.3

De Klachtenbemiddelaar zal trachten te bemiddelen tussen de betrokken Medewerker 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.

### 6.4

Zowel de Klager als degene op wie de Klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord

### 6.5

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

### 6.6

Een Klacht wordt doorverwezen naar de Gemeente indien:

- a. Cliënt geen bemiddeling wenst van de Klachtenbemiddelaar;
- b. Cliënt een uitspraak over de gegrondheid van de Klacht wenst.

## **Algemene bepalingen**

### 7.1

Geen enkele persoon en/of Medewerker mag in zijn positie binnen de organisatie van La Hacienda worden geschaad vanwege het feit dat hij als Klager, Klachtenbemiddelaar, danwel op enigerlei andere wijze betrokken is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in dit reglement.

### 7.2

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.

### 7.3

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

### 7.4

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



Paterswoldseweg 808, 9728 BM Groningen  
www.lahacienda.nu  
info@lahacienda.nu  
KVK: 55412416

7.5

La Hacienda draagt er zorg voor dat aan de Klager, de Klachtenbemiddelaar zoveel tijd en faciliteiten ter beschikking worden gesteld (waaronder secretariële ondersteuning) dat een goede toepassing van dit klachtenreglement gewaarborgd is.

7.6

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. Na deze periode worden de dossiers vernietigd.

7.7

De toegang tot de dossiers is uitsluitend voorbehouden aan de betrokken Klachtenbemiddelaar.

7.8

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.