

Klachtenreglement

Versie 3.0 | maart 2021

Inleiding

Excen heeft als uitgangspunt: zo goed mogelijke service verlenen. Elke medewerker levert daar, vanuit zijn of haar functie, een bijdrage aan. Dat neemt niet weg dat er situaties kunnen ontstaan waar u als cliënt niet tevreden mee bent. U kunt uw ontevredenheid dan allereerst kenbaar maken aan de direct betrokkenen. Vaak is het dan mogelijk om tot een oplossing te komen. Lukt het niet om het verschil van mening in een gesprek met betrokkene(n) op te lossen, dan kunt u een klacht indienen bij Excen. Hoe u dat kunt doen en wat de werkwijze is voor de behandeling van klachten, staat in deze procedure vermeld.

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over alles wat betrekking heeft op de dienstverlening die u geboden wordt/is. U kunt bezwaar maken tegen gedragingen van medewerkers of tegen de gang van zaken zoals u die binnen Excen ervaart. Om een paar voorbeelden te noemen:

- u vindt dat u niet correct wordt bejegend of
- u bestelde materialen zijn niet conform afspraak geleverd.

Er zijn allerlei situaties denkbaar waarin u een andere mening bent toegedaan dan een medewerker van Excen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Als u cliënt bent van Excen, kunt u bij ons een klacht indienen. Ook een persoon uit uw omgeving, bijvoorbeeld een familielid of uw vertegenwoordiger (o.a. mentor), kan (namens u) een klacht indienen.

Algemene klachten

U kunt een klacht indienen via het contactformulier op de website www.Excen.nl. U krijgt **binnen één week** een bevestiging van ontvangst van de officiële klacht. Uw klacht wordt **binnen twee weken** na ontvangst behandeld door de klachtencommissie van Excen. Na het behandelen van uw klacht ontvangt u van ons een reactie met uitkomst / voorstel. U kunt deze schriftelijke reactie uiterlijk vier weken na de ontvangstbevestiging van uw klacht verwachten.

Niet ontvankelijk (dit geldt voor alle klachten)

Het kan zijn dat u na indiening van uw klacht een brief krijgt van Excen waarin Excen stelt dat uw klacht niet ontvankelijk is. Dat betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Daarvoor wordt altijd een reden vermeld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u recentelijk een zelfde klacht heeft ingediend waar het managementteam al over heeft geoordeeld, terwijl zich intussen geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Of dat een situatie waarop de klacht betrekking heeft, zich dusdanig lang geleden heeft voorgedaan, dat het managementteam het niet redelijk acht om zich daar nog over uit te spreken.

In beroep

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u **binnen twee weken** na de afwikkeling van de klacht door Excen contact opnemen met de **Geschillencommissie in de zorg**. (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>).

Kosten

Aan het indienen van een klacht bij Excen zijn geen kosten verbonden. Mocht u in beroep gaan en uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie, dan wordt daarvoor € 52,50 in rekening gebracht. Mocht u door de **Geschillencommissie in de zorg** in het gelijk worden gesteld, dan worden deze kosten door Excen vergoed.

Wettelijke basis

Het klachtenreglement van Excen is gebaseerd op de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Geheimhouding

Het managementteam en allen die betrokken zijn bij de uitvoering van het klachtenreglement, zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie die ze in het kader van de afwikkeling van klachten vergaren (tenzij ze wettelijk verplicht worden tot iets anders).

Informatie en inzage

Het managementteam heeft het recht om in het kader van de afwikkeling van de klachten alle door haar gewenste inlichtingen te vragen aan medewerkers van Excen. Het managementteam heeft tevens het recht alle dossiers met voor de klacht relevante aspecten in te zien, mits de klager daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

Registreren

Uw klacht en alle correspondentie omtrent uw klacht worden door Excen gearchiveerd.