



Klachtenreglement De Kinderburgt

Inhoud

Klachtenreglement De Kinderburgt	1
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	2
Hoofdstuk 2 Klachtopvang	3
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	3
Artikel 3 De medewerker en andere medewerkers	3
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	3
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	5
Artikel 5 Het indienen van een klacht	5
Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgaanbieder	5
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	6
Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgaanbieder	6
Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	7
Artikel 12 Klachtencommissie	7
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	7
Artikel 14 Geheimhouding	7
Hoofdstuk 4 Overige bepalingen	8
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	8
Artikel 16 Kosten	8
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	8
Artikel 18 Evaluatie	8
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	8
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	8
Hoofdstuk 5 Flyer Klachtenportaal Zorg	9



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorginstelling: een instelling waar zorg wordt verleend; in dit geval De Kinderburgt;
- b. zorgaanbieder: een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die de zorginstelling in stand houdt. In dit geval zijn dit Jan van Dijk, Petra van Dijk en Neeltje van Dijk;
- c. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de zorginstelling, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- e. klager : degene die een klacht indient;
- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- g. klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie die de zorginstelling in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten. In dit geval is dit; Jan van Dijk
- h. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of Jeugdwet, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.





Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. de andere medewerkers van De Kinderburgt; Jan, Petra of Neeltje van Dijk
- c. de klachtenfunctionaris. In dit geval Jan van Dijk, 0654637000, jan@dekinderburgt.nl
- d. de vertrouwenspersoon. In dit geval het AKJ, vertrouwenspersonen in de jeugdhulp, 088 555 1000, info@akj.nl

Artikel 3 De medewerker en andere medewerkers

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten met andere medewerkers met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt Jan, Petra en/of Neeltje vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stellen zij de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij Jan, Petra en/of Neeltje of de cliënt dit niet wenselijk vindt.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
 - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De zorgaanbieder beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage wordt besproken met Petra en



Neeltje van Dijk. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de
8. klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de zorgaanbieder. De zorgaanbieder onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorginstelling, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de zorgaanbieder aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.





Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgaanbieder.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de zorgaanbieder bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de zorgaanbieder de klacht niet in behandeling. De zorgaanbieder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 6 Bevoegdheid van de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de zorgaanbieder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is de klachtencommissie.
 - c. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - d. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.



Artikel 8 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De zorgaanbieder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgaanbieder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de zorgaanbieder het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of andere collega's;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 10 Beoordeling klacht door de zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder.
2. Indien de zorgaanbieder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgaanbieder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgaanbieder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de klachtencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de klachtencommissie, is de zorgaanbieder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De zorgaanbieder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke



5. termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres, telefoonnummer en emailadres van de klachtencommissie.

Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van jeugdhulp.

Artikel 12 Klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de klachtencommissie (zie Hoofdstuk 5 Flyer Klachtenportaal Zorg)

Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.



Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 16 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling o.a. door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 18 Evaluatie

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als Jan, Petra en Neeltje van Dijk dit wenselijk vinden.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en Jan, Petra en Neeltje van Dijk.

Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de zorgaanbieder ter advisering voor aan de klachtencommissie en Jan, Petra en Neeltje van Dijk.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 25-03-2020



Hoofdstuk 5 Flyer Klachtenportaal Zorg



Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die bij onvrede of een klacht wordt gevolgd, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
- Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in

Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

ID:

© 2020 Klachtenportaal Zorg B.V. – KvK 75181630 – BTW NL660173215601
info@klachtenportaalzorg.nl – Westertstraat 117 – 1601 AD Enkhuizen – NL 96 INGB 0007 7605 23

Speelregels bij onvrede of een klacht

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
3. De 'formele' termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar maakt bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder heeft zes weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan.
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht: de visie van de zorgaanbieder op de klacht; welke beslissingen er zijn genomen; welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen etc.
6. Verlenging termijn: De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, te denken valt aan een mediation traject.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke erkende geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend, namelijk €125,-. Een eventuele schadeclaim kan onderbouwd worden ingediend.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruit ziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.