

Klachtenprocedure

1 Algemeen

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Artikel 13 tot en met 17 en Uitvoeringsbesluit Wkkgz Artikel 7 zijn van toepassing op de klachtenregeling van Voor Jou. Als een cliënt of iemand die voor hen spreekt, ontevreden is over hoe ze behandeld zijn bij Voor Jou, kunnen ze een klacht indienen. Als een zorgaanbieder weigert iemand als vertegenwoordiger van een cliënt te accepteren, kan die persoon een klacht indienen. Het kan dus gebeuren dat u een klacht heeft of ontevreden bent over de activiteiten of de dienstverlening van Voor Jou. Om de klacht op te kunnen lossen en in de toekomst de kwaliteit hoog te houden, horen we graag van u wanneer u niet tevreden bent. Deze procedure geeft een korte uitleg over wat te doen bij klachten.

2 Klachtenprocedure Voor Jou

2.1 Klachtenfunctionaris

Voor Jou heeft een klachtenfunctionaris aangewezen die u, op verzoek, helpt met de indiening van een klacht. U wordt geholpen bij het verwoorden van de klacht en het uitzoeken van mogelijke oplossingen. De klachtenfunctionaris ondersteunt u ook bij de uitvoering van de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris is hierin onafhankelijk en probeert samen met u de beste oplossing te vinden. Indien u ontevreden bent over bepaalde gang van zaken van Voor Jou, kunt u dit bespreekbaar maken bij de klachtenfunctionaris van Voor Jou:

Thomas LoMonaco	+31 6 254 622 25
-----------------	------------------

Wanneer de klachtenfunctionaris betrokken is bij de klacht, kunt u de medewerkers vertrouwenspersoon bereiken.

Loïs van Dijke	+31 6 272 613 76
----------------	------------------

Mocht dit alsnog niet goed voelen, kunt u de onafhankelijke klachtenfunctionaris benaderen. De werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

2.2 Klacht indienen

Het indienen van een klacht kan via klachtenfunctionaris, de medewerkersvertrouwenspersoon

- Voor Jou algemeen:
 - Via e-mail: info@voorjou-zorg.nl
 - Per post naar: Binckhorstlaan 36, 2516 BE Den Haag

Op Zilliz staat het klachtenformulier die u kunt invullen en opsturen. Hierna zullen wij zo nodig in gesprek gaan om de klacht te verwerken. U kunt er ook voor kiezen om een anoniem klachtenformulier in te vullen. Er worden dan geen gegevens opgeslagen waardoor achterhaald kan worden wie de klacht heeft ingediend. Dit kan via het [Google Formulier](#). De link naar dit formulier staat ook op Zilliz. Een anonieme melding wordt geregistreerd en onderzocht. Een persoonsgerichte opvolging van de melding is dan echter niet mogelijk. Als er meerdere meldingen zijn geregistreerd kan er een patroon zichtbaar worden dat behulpzaam kan zijn voor de preventie en aanpak binnen de organisatie.

2.3 Werkwijze klachtenverwerking

Uw klacht wordt geregistreerd in het meldingsregister van Voor Jou. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en besproken tijdens de teamvergadering. Blijkt het dat de klacht gaat over het handelen van een ander, wordt

dit zorgvuldig doorgegeven aan die persoon, tenzij u er niet mee instemt. Gaat eenzelfde soort klacht over meerdere begeleiders, wordt het gezamenlijk behandeld, tenzij u er niet mee instemt.

De klachtenbehandeling heeft tot doel een oplossing te vinden die zowel de klager als de zorgaanbieder tevreden stelt. De klacht en de oplossende maatregel worden tijdens de vergadering besproken met het team. Binnen zes weken wordt er uiterlijk een beslissing over de klacht genomen en evalueren we samen met u of u tevreden bent met de oplossing. Als dit niet binnen zes weken mogelijk is, verlengt Voor Jou de termijn met vier weken en stelt u hiervan schriftelijk op de hoogte.

De beslissing over de klacht is een schriftelijk onderbouwde mededeling vanuit Voor Jou waarin het oordeel van het onderzoek staat, welke beslissingen naar aanleiding van de klacht genomen worden en binnen welke termijn deze maatregelen gerealiseerd zullen zijn.

In het geval dat de klacht niet opgelost is, bekijken we samen met u wat er nodig is om de klacht op te lossen en beschrijven we het vervolgtraject. Ook deze stappen worden besproken in het team. U wordt tijdens dit proces op de hoogte gehouden van de voortgang.

3 Onafhankelijke klachtenprocedure

3.1 Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Mocht de situatie of de aard van de klacht het moeilijk maken om de klacht intern neer te leggen, is er een andere mogelijkheid door gebruik te maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

- Via telefoon: 088 555 1000
- Via de website: <https://jeugdstem.nl/>
- Via de post naar: Pand Zuid, IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam

3.2 Klachtenportaal Zorg

Voor Jou is als zorgaanbieder aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Indien we er niet met elkaar uitkomen is het mogelijk om de klacht in te dienen bij Klachtenportaal Zorg. Er zijn twee manieren om de klacht bij KPZ te melden.

- Via de telefoon: 0228-322205
- Via e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Via het klachtenformulier op: www.klachtenportaalzorg.nl
- Via de post naar: Westeinde 14 A, 1601 BJ Enkhuizen

De klachtenprocedure Wkkgz van Klachtenportaal Zorg:

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. Zowel de zorgaanbieder als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. Dan volgt de bemiddelingsfase/ klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder moet deze zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor uw klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en u. Als resultaat ontvangt u van de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van de zorgaanbieder uiteen gezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
4. Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;

5. Wanneer cliënt en zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;
6. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
7. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Meer lezen? Ga naar de site voor het klachtenreglement.

4 Geschillen

4.1 De geschillencommissie

Mocht u ontevreden zijn over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ: <https://geschillencommissiekpz.nl/>. Nu is de klacht een geschil geworden. Wat inhoudt dat er een verschil van mening is tussen twee partijen. De Geschillencommissie KPZ is erkend door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De commissie werkt volgens een schriftelijke regeling die te downloaden is op de website: <https://geschillencommissiekpz.nl/reglement-downloaden/>. De geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

4.2 Uitspraak

De Geschillencommissie KPZ mag een uitspraak doen over een geschil, door een bindend advies, en met een vergoeding van de geleden schade oplopend tot €25.000,-. De uitspraak moet binnen zes maanden na het voorleggen van het geschil volgen. Als dit niet mogelijk is door de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, zal de Geschillencommissie KPZ dit op korte termijn communiceren. De Geschillencommissie maakt de uitspraak van het geschil openbaar, zonder dat het herleidbaar is tot personen, behalve als het over de zorgaanbieder gaat.