

## **Procedure 6.4 Klachtenprocedure Stichting Vaart in Zorg**

### **Klachtenprocedure Vaart in Zorg**

Ieder persoon die met Vaart in Zorg te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Vaart in Zorg.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor ons belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de Vaart in Zorg, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

## **Jeugdigen (cliënten die vallen onder de jeugdwet)**

### **Vertrouwenspersoon**

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

De vertrouwenspersoon van het AKJ (Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg)

Telefoon: 088-555 1000 (op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Email: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

Chat: op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur / vr van 15:00-17:00 uur)

Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

### **Heb je een klacht?**

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als jij een klacht hebt zijn er twee paden die jij kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).

Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.

- Maak een afspraak met de directeur (Ingrid Zandbergen) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door de onafhankelijke vertrouwenspersoon of iemand anders die jij vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

het klachtenformulier in te vullen, of contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Vaart in Zorg, een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

### **Wil je meer informatie?**

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven. Het 'Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg' voor zorg en zorgaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal Zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

## **Volwassenen (cliënten die vallen onder de Wmo of Wlz)**

### **Heb je een klacht**

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Als jij een klacht hebt kan je het volgende pad bewandelen.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maak een afspraak met de bestuurder (Ingrid Zandbergen) om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kan je een klacht indienen door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

### **Wil je meer informatie?**

Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf>.

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ<sup>1</sup> is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is en is hier te vinden: <https://geschillencommissiekpz.nl/procedure/>.

Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).

---

<sup>1</sup> KPZ is Klachtenportaal Zorg