

Klachtenreglement



DeniseZorg
KinderZorg
Bijzonder

Voor u ligt het klachtenreglement van DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder. Wij streven naar een hoge klanttevredenheid. Deze klanttevredenheid verhogen wij door voortdurend te evalueren waar zaken beter kunnen. Klachten geven veel informatie over de ervaring van u als (vertegenwoordiger van een) cliënt. Door klachten serieus te nemen en bespreekbaar te maken leert DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder meer over de knelpunten in de organisatie en kunnen we zo nodig veranderingen doorvoeren. Klachten worden in de praktijk niet snel ingediend. Om ervoor te zorgen dat u weet wat u kunt doen als u een klacht hebt is dit klachtenreglement geschreven. In het reglement staat wat wij hebben geregeld voor de behandeling van klachten.

Wij informeren u bij het intakegesprek over het klachtenreglement en u ontvangt het klachtenreglement op papier bij start van de zorg. Tevens ontvangt u dan de folder over de onafhankelijke klachtenfunctionaris. U vindt het klachtenreglement en het klachtenformulier op onze website www.kinderzorg-bijzonder.nl. Het klachtenreglement is ook op te vragen door een e-mail te sturen naar kwaliteit@kinderzorg-bijzonder.nl met als onderwerp 'aanvraag klachtenreglement'. Wij zorgen er dan voor dat u het klachtenreglement van ons per e-mail of, indien gewenst, per post, ontvangt.

Hieronder vindt u een toelichting op de behandeling van een klacht, wie erbij betrokken zijn en wat u van ons als organisatie kunt verwachten. Wij kunnen de kwaliteit van zorg verbeteren als wij weten waar u tegen aanloopt.

Wie kan een klacht indienen?

Ouders van cliënten en cliënten die zorg-/dienstverlening van DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder afnemen kunnen een klacht indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan over zeer uiteenlopende onderwerpen gaan. Bij klachten kunt u denken aan;

- De omgang met uw kind of met u als ouder/familielid/verzorger
- De zorg-/hulpverlening
- De communicatie
- Het nakomen van afspraken
- De kosten van de zorg
- De schoonmaak van het gebouw

Wat kost de behandeling van een klacht?

Wij brengen u geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener brengt u geen kosten in rekening. Als u uw klacht indient bij De Geschillencommissie betaalt u zelf het klachtengeld van €52,50 aan De Geschillencommissie. Geeft De Geschillencommissie u gelijk, dan krijgt u het betaalde bedrag terug van DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder. Bij een gedeeltelijk gelijk, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt en ontvangt u het vastgestelde bedrag retour van DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder. Indien u zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

Bij wie kunt u een klacht indienen?

DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder neemt uw klacht uiterst serieus. Wij kunnen u op diverse manieren bijstaan en u kunt uw klachten op onderstaande manieren kenbaar maken:

Klachtenreglement



- **Bij een medewerker**

Zorgverleners zijn vaak direct aanspreekbaar en willen u graag te woord staan. Als u ontevreden bent of een klacht heeft, kan deze besproken worden met de medewerker van DeniseZorg KinderZorg Bijzonder die aanwezig is. Mogelijk kan de klacht dan snel worden opgelost en bent u tevreden met de oplossing. Indien de klacht niet naar uw tevredenheid is opgelost, kan de medewerker u doorverwijzen naar de interne klachtenbemiddelaar.

- **Bij de interne klachtenbemiddelaar**

De klachtenbemiddelaar van DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder is Mandy van den Heuvel. Bij ontevredenheid of een klacht kunt u haar bereiken via de e-mail kwaliteit@kinderzorg-bijzonder.nl. Dit kunt u doen door middel van een brief, e-mail of door het invullen van het klachtenformulier.

Dit formulier vindt u op de website www.kinderzorg-bijzonder.nl of kunt u opvragen via kwaliteit@kinderzorg-bijzonder.nl. Mandy zal uw klacht in ontvangst nemen en kijken wat de aanleidingen aard van de klacht is en bepalen wie uw klacht het beste kan behandelen. U ontvangt binnen vijf (werk)dagen een ontvangstbevestiging. Binnen zes weken zal er een schriftelijke inhoudelijke reactie op uw klacht komen. Indien uw klacht niet is opgelost of u heeft er geen voldaan gevoel bij, bestaat demogelijkheid om naar de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris te gaan.

- **Bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant | Zeeland**

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er om naar u te luisteren, te informeren, te adviseren en bij te staan bij klachten om tot een bevredigende oplossing te komen voor u als cliënt. U kunt zich direct, of als u niet bent tevreden over de afhandeling van de klacht, wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Brabant | Zeeland. De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder en kan zijn/haar werk daarom onafhankelijk uitvoeren. De klachtenfunctionaris is iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken via het Adviespunt van Zorgbelang, via telefoonnummer 0900 - 243 70 70. Bij geen gehoor kan de voicemail worden ingesproken. Daarnaast kan een terugbelverzoek worden genoteerd via het algemene nummer van het kantoor van Zorgbelang Brabant | Zeeland via 013 - 594 21 70.

De klachtenfunctionaris:

- luistert naar uw verhaal
- kan u informeren en adviseren
- kan voor u bemiddelen
- doet geen uitspraak over uw klacht

- **Bij De Geschillencommissie**

DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder is via brancheorganisatie Actiz aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Als u een klacht heeft ingediend bij de DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder over de afgenomen zorg en uw klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u van uw klacht een geschil maken en deze indienen bij de Geschillencommissie Zorg. U kunt de Geschillencommissie bereiken via telefoonnummer 070-3105380. Op de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl> staat uitgebreid beschreven hoe de geschillencommissie te werk gaat. Op deze website vindt u ook het online klachtformulier voor het indienen van uw klacht bij De Geschillencommissie.

De geschillencommissie:

- onderzoekt uw klacht
- vraagt u om aanvullende informatie
- legt uw klacht voor aan DeniseZorg, KinderZorg Bijzonder
- verzamelt de standpunten en schakelt indien nodig een deskundige in
- organiseert eventueel een zitting over uw klacht
- doet uitspraak over uw klacht