

D 121.1 Klachtenreglement				 KinderZorg Bijzonder
Versie	09-07-2024	Revisie	01-07-2025	
Docsoort	Document	Eigenaar	Denise Toonen	

Voor je ligt het klachtenreglement van 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 jou als (vertegenwoordiger van een) cliënt. Door klachten serieus te nemen en bespreekbaar te maken leert 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 je weet wat je kunt doen als je een klacht hebt is dit klachtenreglement geschreven. In het reglement staat wat wij hebben geregeld voor de behandeling van klachten.

Wij informeren je bij het intakegesprek over het klachtenreglement en je ontvangt het klachtenreglement op papier bij start van de zorg. Tevens ontvang je dan de folder over de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Je 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 je het klachtenreglement van ons per e-mail of, indien gewenst, per post, ontvangt.

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

Bij wie kunt u een klacht indienen?

KinderZorg Bijzonder neemt jouw klacht uiterst serieus. Wij kunnen je op diverse manieren bijstaan en je kunt jouw klachten op onderstaande manieren kenbaar maken:

- **Bij een medewerker**

Zorgverleners zijn vaak direct aanspreekbaar en willen je graag te woord staan. Als je ontevreden bent of een klacht hebt, kan deze besproken worden met de medewerker die aanwezig is. Mogelijk kan de klacht dan snel worden opgelost en ben je tevreden met de oplossing. Indien de klacht niet naar jouw tevredenheid is opgelost, kan de medewerker je doorverwijzen naar de interne klachtenbemiddelaar.

- **Bij de interne klachtenbemiddelaar**

De klachtenbemiddelaar van KinderZorg Bijzonder is onze kwaliteitsfunctionaris. Bij ontevredenheid of een klacht kun je haar bereiken via de e-mail kwaliteit@kinderzorg-bijzonder.nl. Dit kun je doen door middel van een brief, e-mail of door het invullen van het klachtenformulier. Dit formulier vind je op de website www.kinderzorg-bijzonder.nl of kun je opvragen via kwaliteit@kinderzorg-bijzonder.nl. De klachtenfunctionaris zal jouw klacht in ontvangst nemen en kijken wat de aanleiding en aard van de klacht is en bepalen wie jouw klacht het beste kan behandelen. Je ontvangt binnen vijf (werk)dagen een ontvangstbevestiging. Binnen zes weken zal er een schriftelijke inhoudelijke reactie op jouw klacht komen. Indien jouw klacht niet is opgelost of je hebt er geen voldaan gevoel bij, bestaat de mogelijkheid om naar de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris te gaan.

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

D 121.1 Klachtenreglement				 KinderZorg Bijzonder
Versie	09-07-2024	Revisie	01-07-2025	
Docsoort	Document	Eigenaar	Denise Toonen	

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er om naar je te luisteren, te informeren, te adviseren en bij te staan bij klachten om tot een bevredigende oplossing te komen voor jou als cliënt. Je kunt je direct, of als u niet bent tevreden over de afhandeling van de klacht, wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang. De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij 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 via 013 - 594 21 70.

De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar jouw verhaal
- Kan je informeren en adviseren
- Kan voor je bemiddelen
- Doet geen uitspraak over jouw klacht

• Bij De Geschillencommissie

KinderZorg Bijzonder is via brancheorganisatie Actiz aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Als je een klacht hebt ingediend bij KinderZorg Bijzonder over de afgenomen zorg en jouw klacht is niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je van jouw klacht een geschil maken en deze indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Je 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 vind je ook het online klachtformulier voor het indienen van jouw klacht bij De Geschillencommissie.

De geschillencommissie:

- Onderzoekt jouw klacht
- Vraagt je om aanvullende informatie
- Legt jouw klacht voor aan KinderZorg Bijzonder
- Verzamelt de standpunten en schakelt indien nodig een deskundige in
- Organiseert eventueel een zitting over jouw klacht
- Doet uitspraak over jouw klacht

Wat kost de behandeling van een klacht?

Wij brengen je geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener brengt je geen kosten in rekening. Als je je klacht indient bij De Geschillencommissie betaal je zelf het klachtengeld van €52,50 aan De Geschillencommissie. (Bron: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/> voor de actuele prijzen). Geeft De Geschillencommissie je gelijk, dan krijg je het betaalde bedrag terug van KinderZorg Bijzonder. Bij een gedeeltelijk gelijk, bepaalt de commissie hoe dit bedrag verdeeld wordt en ontvang je het vastgestelde bedrag retour van KinderZorg Bijzonder. Indien je zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur, dan zijn die kosten voor jouw eigen rekening.