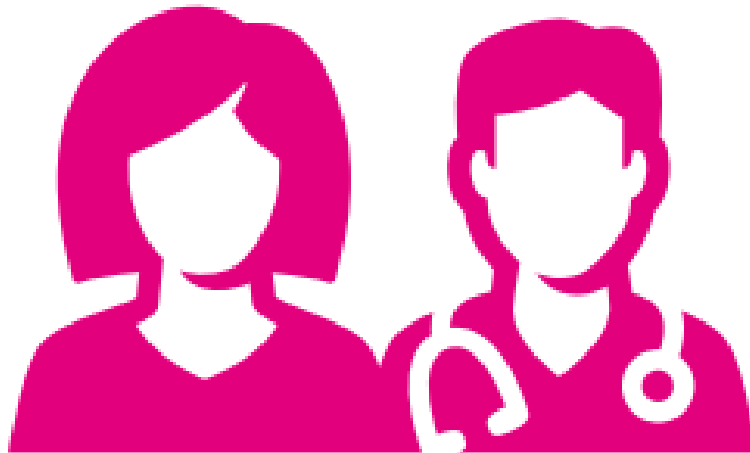


# Klachtenregeling De Duizendpoot



**De Duizendpoot**

999 pootjes om je op weg te helpen



## Inhoud

Inleiding .....	3
Klachtenregeling .....	4
Tot slot .....	5

### Bronnen:

De Duizendpoot heeft bij het samenstellen van deze klachtenregeling gebruik gemaakt van:

- Folder ‘Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg’ van ministerie van VWS
- Klachtenregeling/Privacyregeling (procedure) Kwaliteitshandboek Smelnezorg
- Folder ‘Verskil klachtrecht en tuchtrecht in de jeugdzorg’ van SKJ
- Informatie op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)
- Klachtenreglement Beschermingsbewind Defenda
- Klachtenreglement JVK Bewindvoering



## Inleiding

Zowel wettelijk vertegenwoordigers als zorgaanbieders zijn op grond van de Wet verplicht om een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling te treffen. De klachtenregeling is onderdeel van het kwaliteitsbeleid dat De Duizendpoot nastreeft. De klachtenregeling is van toepassing voor alle cliënten van De Duizendpoot en aan het gebruik ervan zijn voor cliënten geen kosten verbonden. In de klachtenregeling wordt via een stappenplan weergegeven hoe er bij De Duizendpoot gehandeld wordt wanneer cliënten niet tevreden zijn over de manier waarop De Duizendpoot hen begeleid/ondersteunt. Hierin worden 3 stappen gevolgd.

- Stap 1: Cliënt geeft aan niet tevreden te zijn (mondeling, schriftelijk, per mail)
- Stap 2: Open gesprek tussen cliënt (en/of vertegenwoordiger) en De Duizendpoot
- Stap 3: Als cliënt en De Duizendpoot er samen niet uitkomen...

### **Hoe verhoudt de klachtenregeling zich tot het tuchtrecht?**

De klachtenregeling heeft als doel dat cliënten bij en over De Duizendpoot kunnen klagen over de manier waarop De Duizendpoot hen begeleid/ondersteunt, zoals over bejegening, procedures of beslissingen. Er volgt een uitspraak/conclusie die samen met de klacht wordt geregistreerd in het cliëntdossier en welke in het kader van openheid eveneens anoniem wordt gemeld in het maatschappelijk jaarverslag. De Duizendpoot leert van klachten.

Het tuchtrecht heeft als doel de belangen van cliënten te beschermen. Dit gebeurt door het professioneel handelen van een professional te toetsen op naleving van de gedragsregels (incl. ethische normen), zoals vastgelegd in Gedrags- en/of Beroepscodes. Deze toetsing wordt uitgevoerd door een tuchtrechtcommissie verbonden aan een kwaliteitsregister of beroepsvereniging. Alle professionals binnen de beroepsgroep leren van klachten.



## **Klachtenregeling**

### **Stap 1: Cliënt geeft aan niet tevreden te zijn (mondeling, schriftelijk, per mail).**

Een klacht is een situatie waarbij cliënt niet tevreden is over de begeleiding/ondersteuning die De Duizendpoot geleverd heeft. Die klacht kun je mondeling aangeven bij De Duizendpoot maar je mag het ook schriftelijk of per mail doen. Soms is het prettiger om de klacht door iemand anders te laten vertellen aan ons. Dat kan door iemand een machtiging te geven om namens jou de klacht met ons te bespreken. Klachten over zaken die in de wet staan of die het gevolg zijn van uitvoering van de wetten en regels waar De Duizendpoot zich aan moet houden, kunnen niet door haar in behandeling genomen worden. Tevens hoeft een klacht die betrekking heeft op een gedraging en/of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden niet in behandeling te worden genomen. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager binnen een termijn van twee week, na ontvangst van de klacht, schriftelijk (e-mail daaronder begrepen) in kennis gesteld.

### **Stap 2: Open gesprek tussen cliënt (en/of vertegenwoordiger) en De Duizendpoot**

De Duizendpoot zal binnen twee werkdagen na het ontvangen van de klacht contact opnemen met cliënt voor het maken van een afspraak voor een gesprek. In een open gesprek tussen cliënt en De Duizendpoot wordt er gezocht naar een oplossing voor de klacht van cliënt. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgaanbieder het beste werkt om te komen tot een oplossing voor klachten.

De Duizendpoot hoopt dat we bij een klacht samen binnen vier weken een oplossing vinden. De oplossing wordt genoteerd op een klachtenformulier waarin cliënt en De Duizendpoot met een handtekening verklaren dat de klacht is afgehandeld en welke afspraken er zijn gemaakt en /of welke oplossing er is gevonden. Het klachtenformulier wordt door De Duizendpoot ingescand en opgenomen in het cliëntdossier waarna het fysieke formulier wordt vernietigd. In het kader van de transparante en open werkwijze van De Duizendpoot wordt de klacht eveneens anoniem gemeld in het maatschappelijk jaarverslag.

### **Stap 3: Als cliënt en Duizendpoot er samen niet uitkomen...**

#### Bij individuele begeleidingstrajecten vanuit WMO of Jeugdwet

Als cliënt en De Duizendpoot er samen niet uitkomen kan cliënt zijn/haar klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van stichting klachtenregeling.nl. Via SoloPartners is De Duizendpoot aangesloten bij de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie van stichting klachtenregeling.nl.

Contactgegevens Stichting Klachtenregeling.nl:

Website: [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl)

E-mail: [info@klachtenregeling.nl](mailto:info@klachtenregeling.nl)

Telefoon: 085-4858560



### Bij mentorschaps- en bewindvoeringstrajecten

Als cliënt en De Duizendpoot er samen niet uitkomen kan cliënt zijn/haar klacht schriftelijk voorleggen aan de kantonrechter. De kantonrechter is degene aan wie een mentor / bewindvoerder verantwoording af moet leggen. De kantonrechter zal de klacht onderzoeken en indien nodig een zitting plannen om hoor en wederhoor te plegen bij zowel de cliënt als de mentor/bewindvoerder.

### Bij (budget)coaching-/ adviseringstrajecten

Als cliënt en De Duizendpoot er samen niet uitkomen kan de overeenkomst worden opgezegd en/of cliënten kunnen hun klacht voorleggen aan een burgerlijke rechter.

## **Tot slot**

Alle bezwaren en klachten van cliënten worden onder strikte geheimhouding afgewikkeld. Indien het noodzakelijk is bij derden informatie op te vragen zal vooraf toestemming aan cliënt worden gevraagd.

De Duizendpoot is verantwoordelijk voor het archiveren van de afgedane klachten; dit zal worden bijgehouden in het digitale handboek van De Duizendpoot. In het kader van de transparante en open werkwijze van De Duizendpoot wordt de klacht eveneens anoniem gemeld in het maatschappelijk jaarverslag.

Waar mogelijk zal De Duizendpoot haar werkwijze aanpassen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.