


D 50.1.1 Klachtenregeling Kindertherapeuticum				
Versie	03-01-2017	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Document	Eigenaar	AdCase	

Klachtenregeling van de Stichting Kindertherapeuticum Zeist

Inleiding

Het kan voorkomen dat, ondanks de inspanningen van onze medewerkers, de zorg in het Kindertherapeuticum niet aan uw verwachtingen voldoet of heeft voldaan. Ook kunt u op- of aanmerkingen hebben die het Kindertherapeuticum in het algemeen betreffen. Daarom bestaat er een klachten reglement. U kunt door middel van deze regeling, naast het indienen van een klacht, ook uw suggesties voor verbetering aangeven.

Waarom een klachtenregeling

Het is belangrijk dat patiënten/cliënten en ouders/verzorgers tevreden zijn over de zorg die door het Kindertherapeuticum geboden wordt. Waar mensen samen zijn en samen werken, kan het altijd gebeuren dat er iets niet verloopt zoals verwacht mag worden. Er kunnen misverstanden ontstaan, of gevoelens van onvrede zijn over de behandeling of de bejegening. In dat geval kan het zijn dat u de behoefte heeft om hierover te praten en / of nader te onderzoeken of u hierover een klacht wilt indienen. Wij vinden het belangrijk dat hier aandacht aan wordt besteed. Ons doel is klachten daar neer te leggen waar deze zijn ontstaan en zouden u willen vragen om allereerst zelf de klacht met de desbetreffende zorgverlener te bespreken. Maar omdat cliënten het niet altijd gemakkelijk vinden om hun onvrede zelf met de betreffende persoon te bespreken, is het daarnaast ook mogelijk om een gesprek aan te gaan met een lid van de Dagelijkse Leiding. Dat lid kan op een laagdrempelige manier samen met u en vanzelfsprekend zo veel mogelijk in overleg met de betreffende zorgverlener waarop de vraag / klacht betrekking heeft, te zoeken naar een oplossing voor uw vragen / ongenoegen en kan bovendien, indien nodig, bemiddelen bij de verdere opvolging van een klacht. Daar naast registreert de dagelijkse leiding alle binnengekomen klachten, zodat een overzicht ontstaat van alle aandachts- en knelpunten. Dit overzicht stelt ons in staat om kritisch te blijven kijken naar ons eigen functioneren en maatregelen te nemen om de kwaliteit van de door ons geboden zorg te verbeteren en daarmee ook fouten te voorkomen.

Wat is een klacht?


Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop u de zorg- en / of dienstverlening van ons heeft ervaren. Bijvoorbeeld:

- U voelde zich niet veilig, of de wijze waarop e.a. ging was niet handig of hield onvoldoende rekening met u als cliënt;
- U bent van mening dat de zorg die met u was afgesproken niet / niet op tijd is verleend dan wel niet / onvoldoende is afgestemd op uw behoefte;
- U vindt dat de wijze waarop onze zorgverleners hebben gehandeld niet professioneel genoeg;
- U vindt dat u niet met respect bent behandeld.

Tenslotte kan het zijn, dat u van mening bent dat er een (inschatting)fout is gemaakt. Kortom, het moet gaan over het gedrag en het handelen van de zorgverlener in het Kindertherapeuticum, in het afgelopen jaar, uitgaande van een gemiddelde behandelingsduur van ongeveer 9 maanden.

U kunt *niet* bij ons klagen in het kader van deze regeling over:

- Onvoorziene kosten die niet door uw verzekeraar vergoed worden.. en /of
- Het ontbreken van een contract met een gemeente, en /of
- Het niet toegekend krijgen van een Persoons Gebonden Budget.

D 50.1.1 Klachtenregeling Kindertherapeuticum				
Versie	03-01-2017	Revisie	n.v.t.	
Docsoort	Document	Eigenaar	AdCase	

Vanzelfsprekend zullen wij in bovenstaande gevallen ons uiterste best doen om u zo zorgvuldig mogelijk te woord te staan en zo nodig te verwijzen naar de betreffende instanties. Hierbij zullen wij u, waar mogelijk en indien aan de orde, ook helpen bij het leggen van contact met de betreffende instantie. Ook zorg die u op advies van ons ontvangt buiten het Kindertherapeuticum, bijvoorbeeld in de eigen regio, valt niet onder onze klachtenregeling.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

U kunt uw klacht zowel per brief of per mail indienen. Zoals hiervoor is aangegeven dient uw klacht / suggestie in eerste termijn besproken te zijn met de betrokken zorgverlener dan wel met de dagelijkse leiding van het Kindertherapeuticum. (schoorel@kindertherapeuticum.nl of keller@kindertherapeuticum.nl). Het postadres is: Stationslaan 4, 3701 EP, Zeist.

Onafhankelijke Geschillencommissie:

Het Kindertherapeuticum is aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie: Stichting Zorggeschil.

U kunt zich tot deze geschillencommissie richten wanneer u het niet eens bent met de manier waarop het Kindertherapeuticum uw klacht heeft afgehandeld. Een klacht dient altijd eerst met het Kindertherapeuticum getracht opgelost te worden. De geschillencommissie kan een bindend advies uitbrengen en een vergoeding van geleden schade toekennen tot maximaal €25.000. De geschilleninstantie moet binnen een half jaar met een uitspraak komen.

De geschillencommissie is te benaderen via www.zorggeschil.nl of info@zorggeschil.nl

Tot slot:

Wij brengen vanzelfsprekend geen kosten bij u in rekening voor het behandelen van de klacht en de oplossing daarvan. Wij gaan daarnaast ook uiterst zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en behandelen deze vertrouwelijk. Uw klachtdossier wordt uiteraard niet bij uw zorgdossier gevoegd. Indien een oplossing van uw klacht leidt tot nieuwe afspraken over de zorg en/ of dienstverlening dan wordt deze oplossing wel in het zorgdossier opgenomen. Deze Klachtenregeling van het Kindertherapeuticum belet u in meer algemene zin ook niet om uw klacht aan andere instanties voor te leggen. Zo staat het u vrij uw klacht voor te leggen bij het regionaal tuchtcollege of de klachtencommissie van een van de beroepsverenigingen. Het verdient naar onze mening echter aanbeveling om allereerst de interne (betreffende zorgverlener / dagelijkse leiding) dan wel externe (klachtenfunctionaris) procedure te doorlopen alvorens met een dergelijke commissie contact wordt gezocht. Vaak is dit ook een van de vereisten voor het kunnen indienen van een klacht.

De wetgeving

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg. U kunt deze wet terug vinden op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>.