

Inleiding

Het kan voorkomen dat de zorg in het Kindertherapeuticum niet aan uw verwachtingen voldoet of heeft voldaan. Ondanks de inspanningen van onze medewerkers. Ook kunt u op- of aanmerkingen hebben die het Kindertherapeuticum in het algemeen betreffen. Daarom bestaat er een klachtenprocedure. U kunt door middel van deze procedure, 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. Ook kunt u nader 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. Daarom vragen wij u 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 de klachtenfunctionaris van het kindertherapeuticum.

De klachtenfunctionaris kan op een laagdrempelige manier samen met u en in overleg met de betreffende zorgverlener waarop de vraag / klacht betrekking heeft, zoeken naar een oplossing voor uw vragen of ongenoegen. Bovendien kan, indien nodig, de klachtenfunctionaris bemiddelen bij de verdere opvolging van een klacht. Daarnaast registreert het Kindertherapeuticum alle binnengekomen klachten, zodat een overzicht ontstaat van aandachts- en knelpunten. Dit overzicht stelt ons in staat om kritisch te blijven kijken naar ons eigen functioneren. We kunnen maatregelen nemen om de kwaliteit van de door ons geboden zorg te verbeteren en daarmee ook fouten voorkomen.

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop u de zorg- en / of dienstverlening door 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 is;
- 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, en /of;
- Zorg die u op advies van ons ontvangt buiten het Kindertherapeuticum, bijvoorbeeld in de eigen regio.

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 ook helpen bij het leggen van contact met de betreffende instantie, als dat mogelijk of gewenst is.

Stappenplan bespreken klacht

- Bespreek de klacht eerst met de desbetreffende therapeut, als u er samen niet uitkomt kunt u de volgende stap zetten:
- Dien uw klacht in per brief of mail aan de bestuurder van het Kindertherapeuticum o Indien u wenst kunt u hierbij ondersteuning aanvragen bij de Onafhankelijke klachtenfunctionaris
- De Bestuurder zal de klacht in behandeling nemen en u terugkoppeling geven.
- Indien u het niet eens bent met de klachtafhandeling kunt u contact opnemen met de onafhankelijke geschillencommissie.

Waar kunt u terecht met uw klacht

U kunt uw klacht zowel per brief of per mail sturen. U kunt uw klacht richten aan ons bestuurslid Wieneke Groot. Zoals hiervoor is aangegeven dient uw klacht / suggestie in eerste instantie besproken te zijn met de betrokken zorgverlener dan wel met het eerder genoemde bestuurslid van het

Kindertherapeuticum (groot@kindertherapeuticum.nl). Ons postadres is: Wilhelminalaan 51, 3701 BG te Zeist. U ontvangt van ons binnen 3 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht.

Daarna ontvangt u zo spoedig mogelijk een brief van het Kindertherapeuticum. Uiterlijk binnen zes weken na de schriftelijke ontvangst van de klacht. Daarin wordt duidelijk uitgelegd tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid na overleg met alle betrokkenen. En wordt verteld welke beslissing het Kindertherapeuticum heeft genomen. Is er besloten om maatregelen te nemen, dan laten wij u ook weten wanneer die maatregelen zijn gerealiseerd. Indien een patiëntenvertrouwenspersoon was betrokken, ontvangt deze ook de uitspraak.

Hebben wij meer dan zes weken nodig om tot een besluit te komen dan informeren wij u hierover. Per brief schrijven wij u de reden en geven wij een nieuwe termijn. Die kan in beginsel maximaal vier weken zijn.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Als u advies wilt over het indienen van een klacht, kan onze onafhankelijke klachtenfunctionaris bij de NVAZ mw. M.J. Post u bijstaan.

Zij is onafhankelijk en onpartijdig en kan u advies geven over het indienen van een klacht, helpen bij het formuleren van een klacht en bemiddelen. Zij heeft een geheimhoudingsplicht.

Zij is bereikbaar via telefoon (06-25435661) en per e-mail: klachtenfuncOnarisnvaz@bospost.nl.

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 moet altijd eerst met het Kindertherapeuticum geprobeerd te worden opgelost. 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. U mag uw klacht altijd aan een andere instantie voorleggen. Zo staat het u vrij uw klacht voor te leggen bij het regionaal tuchtcollege of de klachtencommissie van een van de beroepsverenigingen van onze medewerkers.

Wij willen u echter vragen om allereerst onze eigen klachtenprocedure te doorlopen alvorens met een dergelijke commissie contact te zoeken. 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/wetkwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>.