



## Klachtenprocedure

Deze klachtenregeling van GOAL voor kind en ouder heeft betrekking op alle klachten die GOAL voor kind en ouder bereiken. Jaarlijks stelt GOAL voor kind en ouder een jaarverslag op met hierin een klachtenjaarverslag (zie bijlage 1) en publiceert deze op haar website.

De definitie van een klacht in deze regeling is als volgt: “Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product”.

Het betreft:

- klachten van cliënten
- klachten t.a.v. gedragingen van de zorgaanbieder en medewerkers tegen een cliënt
- conform vigerende wet- en regelgeving.

### Laagdrempelig

GOAL voor kind en ouder doet haar uiterste best om de behandeling goed te laten verlopen en werkt volgens de beroepscode van de Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen (NVO). Het is echter mogelijk dat de cliënt desondanks niet tevreden is over de geboden begeleiding.

Indien de cliënt vragen of opmerkingen heeft over de diensten van GOAL voor kind en ouder, of de cliënt is ontevreden over bepaalde zaken of ziet dingen anders, dan wordt de cliënt in eerste instantie direct uitgenodigd voor een gesprek. Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren, komen we er waarschijnlijk al snel uit.

### Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg

Het kan zijn dat de cliënt - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. GOAL voor kind en ouder is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klachtenprocedure is de bemiddelingsfase met als doel te komen tot een oplossing van de klacht en herstel van de zorgrelatie. Belangrijk in de procedure is de laagdrempeligheid, de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de klachtenfunctionaris en de inzet van de cliënt en de zorgaanbieder. De grootste kans om te komen tot een oplossing is het bespreken van de oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Mocht hierin ondersteuning gewenst zijn door een [onafhankelijke klachtenfunctionaris](#) dan kan dat direct.

## **De spelregels voor de klachtenprocedure klachten WMO en Jeugdzorg**

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. ontvangst klacht;
2. eerste beoordeling klacht door het klachtenloket van "Klachtenportaal Zorg";
3. de klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. de klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. de klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
10. als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de cliënt besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. de klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. de klacht is afgehandeld.

### **Klachtenfunctionaris**

Bij alle klachten die worden ingediend bij Klachtenportaal Zorg door cliënten over aangesloten zorgaanbieders wordt de onafhankelijk klachtenfunctionaris ingezet.

De klachtenfunctionaris zet zich in om gedurende de klachtenprocedure te ondersteunen in het komen tot een oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder. Bij het sluiten van de klachtenprocedure zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. Een eventuele geschillenprocedure bij de geschillencommissie of een klacht voorgelegd aan de

klachtencommissie, is een andere procedure waarbij de klachtenfunctionaris niet betrokken is.

### **Wat kan de klachtenfunctionaris betekenen?**

- het bieden van een luisterend oor;
- de klacht in ontvangst nemen en de klachtenprocedure starten;
- ondersteunen bij het formuleren van de klacht;
- de eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht;
- uitleg geven over de klachtenprocedure;
- signaleren en adviseren;
- bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt;
- uitleg geven over het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie.

### **De klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg**

- de klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg zijn onafhankelijk, ervaren, opgeleid en gekwalificeerd;
- de klachtenfunctionarissen houden zich aan het beroepsprofiel van klachtenfunctionarissen, [Vkiq](#);
- de rol van de klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk ten opzicht van zowel de zorgaanbieder als de cliënt;
- u heeft dezelfde klachtenfunctionaris gedurende de procedure.

### **De Jeugdwet**

Bij klachten over jeugdzorg vallend onder Jeugdwet kan de klager kiezen voor de inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Voor ondersteuning in het kenbaar maken van onvrede en de gewenste oplossing kan dit helpen. De klager mag rechtstreeks naar de Klachtencommissie Jeugdwet KPZ.

#### *Verantwoordelijkheden*

De klachtenfunctionaris bepaalt binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel de handelwijze bij de behandeling van een klacht.

De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht, ondersteund door de klachtenfunctionaris. 6 weken na ontvangst van de klacht schrijft de zorgaanbieder

een oordeel/ onderbouwde mededeling aan de cliënt, waarna de cliënt kan bepalen of de klacht naar tevredenheid is afgerond.

De volledige procedure is te lezen op de [klachtenprocedure](#).

### *Geheimhouding*

De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en houdt geheim wat er gedurende de uitvoering van de klachtenbehandeling is toevertrouwd, of te kennis is gekomen. Enkel situaties waarbij geheimhouding tot gevaarlijke situaties zouden kunnen leiden ontheft de klachtenfunctionaris uit de geheimhoudingsplicht.



## **Bijlage 1. Klachtenjaarverslag**

**Aantal klachten**

--

**Omschrijving klachten (beschrijving klacht, inclusief thema klacht)**

--

**Afhandelingstermijn per klacht**

--

**Wijze afhandeling per klacht**

--

**Wijze communicatie en opvolging per klacht**

--

**Verbetermaatregelen per klacht**

--

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan dienstverlener. Dienstverlener verplicht zich om binnen 5 werkdagen schriftelijke te reageren op de klacht.
2. Partijen zullen eerst dan een beroep doen op Klachten portaal Zorg waarbij het oordeel van Klachtenportaal Zorg bindend zal zijn voor beide partijen.
3. Opdrachtgever kan in een uiterste beroep doen op de rechter nadat beide partijen zich tot ten volle hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg op te lossen dan wel door inzet van mediation.
4. Elke klacht wordt geregistreerd in de administratie van dienstverlener en voor twee jaar bewaard.
5. De rechter in de vestigingsplaats van GOAL voor kind en ouder is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter absoluut bevoegd is, in welk geval de kantonrechter van de woon- of vestigingsplaats van de opdrachtgever bevoegd is van een geschil kennis te nemen.
6. Op deze voorwaarden, op de rechtsverhoudingen waarin hun toepasselijkheid bedongen is en op de dienstverlening van GOAL voor kind en ouder is Nederlands recht van toepassing.

