



## Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b> .....	2
<b>1. Artikel 1, Begripsomschrijvingen</b> .....	3
1.1 Flexiekids .....	3
1.2 Cliënt.....	3
1.3 Klager.....	3
1.4 Klacht .....	3
1.5 Geschillencommissie .....	3
1.6 Klaagschrift .....	3
1.7 Cliëntenoverleg .....	3
1.8 Klachtenfunctionaris .....	3
<b>2. Artikel 2, Klachtenprocedure</b> .....	4
2.1 Aanmelding van een klacht en interne behandeling.....	4
2.2 Geschillencommissie Aanmelding van een klacht bij de .....	4
2.3 Behandeling van een klacht door de geschillencommissie .....	4
2.4 Het horen van partijen .....	4
2.5 Uitspraak met betrekking tot een klacht.....	5
2.6 Gevolgen van een uitspraak.....	5
2.7 Vertegenwoordiging en bijstand .....	5
2.8 Geheimhouding.....	5
2.9 Informatie .....	5
2.10 Kosten .....	5
<b>3. Artikel 3, De Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie</b> .....	6
<b>4. Artikel 4, Onvoorziene zaken</b> .....	6

## Woord vooraf

Flexiekids streeft naar een goede en open communicatie met haar cliënten. Dat is van groot belang, omdat de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening staat of valt met een goede samenwerking tussen de hulpverlener en de hulpvrager. Omdat alle werk mensenwerk is, kunnen er ook dingen misgaan. Dan is het nodig dat er aan de bel wordt getrokken. Onder zulke omstandigheden moet klagen niet alleen zijn toegestaan, maar is klagen noodzakelijk om de goede verhoudingen te kunnen herstellen. Om die reden is het klachtrecht in de zorgsector wettelijk vastgelegd.

De Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (WKKgz), die in januari 2016 van kracht werd, bepaalt dat elke zorgaanbieder moet beschikken over een klachtenregeling. Met dit reglement willen wij bereiken dat alle cliënten er een goede en complete wegwijzer aan hebben waarin zij steun en aanmoediging vinden om zich uit te spreken als Flexiekids niet aan hun verwachtingen voldoet.

Het gaat er dus op de eerste plaats om dat Flexiekids cliënten weten wat zij kunnen doen als zij om enige reden niet tevreden zijn over door Flexiekids verleende zorg en diensten of over de bejegening door Flexiekids medewerkers. En vervolgens ook kunnen vaststellen wat er met hun klacht wordt gedaan.

Op de tweede plaats kan met een goede klachtenbehandeling worden bereikt dat Flexiekids lering trekt uit de klachten en nadenkt over de vraag hoe de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder kan worden verbeterd.

Evenals de oude regeling voldoet deze nieuwe regeling aan alle vereisten van de WKKgz.

Vanwege de leesbaarheid hebben wij in deze regeling steeds één aanduiding (de mannelijke) gebruikt. Uiteraard is daarbij evenzeer de vrouwelijke vorm bedoeld.

Directie  
Flexiekids

## **1. Artikel 1, Begripsomschrijvingen**

### **1.1 Flexiekids**

Flexiekids is de rechtspersoon die zorg verleent aan cliënten. In het kader van deze klachtenregeling wordt Flexiekids vertegenwoordigd door de Directie.

### **1.2 Cliënt**

Degene die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van Flexiekids.

### **1.3 Klager**

Een cliënt, de wettelijke vertegenwoordiger, de zaakwaarnemer, de gemachtigde of nabestaande die een klacht voorlegt aan de directie, klachtenfunctionaris en/of geschillencommissie.

### **1.4 Klacht**

Een individuele uiting van onvrede van of namens een cliënt over de zorgverlening en/of dienstverlening of bejegening door Flexiekids of door onder verantwoordelijkheid van Flexiekids werkzame personen en/of instellingen jegens die cliënt.

### **1.5 Geschillencommissie**

De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten volgens de procedure, zoals in deze klachtenregeling is vastgelegd.

### **1.6 Klaagschrift**

De op schrift gestelde klacht, gericht aan de geschillencommissie, met het verzoek deze te beoordelen. Het klaagschrift is gedateerd en ondertekend en voorzien van naam en adres van klager.

### **1.7 Cliëntenoverleg**

Eenmaal per jaar worden de cliëntenraad geïnformeerd over ontwikkelingen binnen Flexiekids en worden zij gevraagd advies uit te brengen met name over patiëntaangelegenheden.

### **1.8 Klachtenfunctionaris**

Flexiekids heeft in haar organisatie een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar die kan bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder om zo een oplossing te vinden.

## **2. Artikel 2, Klachtenprocedure**

### **2.1 Aanmelding van een klacht en interne behandeling**

Een klager moet een klacht zo spoedig mogelijk uitten na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

De afhandeling van een klacht wordt bemoeilijkt naarmate meer tijd is verstreken. Allereerst is wenselijk dat de klager het met de directe medewerker bespreekt. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden dan dient men de klacht in bij de directie en neemt de directie contact op met de klager en verzamelt zo nodig meer informatie over de klacht en de omstandigheden. Indien niet direct een reactie kan worden gegeven of als de directie dit niet wenselijk acht, bijvoorbeeld omdat eerst nader onderzoek nodig is, geeft de directie aan binnen welke termijn de klager een inhoudelijke reactie krijgt. De directie geeft mondeling of schriftelijk aan de klager aan hoe de directie de klacht beoordeelt en of en zo ja welke vervolg stappen de directie bij wijze van afhandeling zal ondernemen. De directie vraagt de klager of de klacht naar tevredenheid is behandeld. Indien dit niet het geval is wijst de directie op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris die bemiddelt tussen de klager en de organisatie. Brengt dit niet de oplossing voor de klager dan is de mogelijkheid om de klacht bij de geschillencommissie in te dienen.

De klacht, de afhandeling en de eventuele maatregelen worden geregistreerd conform het klachtenproces (proces behandelen klachten)

Indien de klager gebruik wil maken van de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, wordt de klager verzocht dit zo spoedig mogelijk te doen.

### **2.2 Geschillencommissie Aanmelding van een klacht bij de**

De geschillencommissie beoordeelt de een klacht die binnen een jaar na het voorval is ingediend en tevens mag de claim niet groter dan €5000,- zijn.

Een klaagschrift(vragenformulier) is gericht aan de (voorzitter van de) geschillencommissie met daarbij het standpunt van de zorginstelling. Tevens is het mogelijke om een deskundigenrapport op te stellen.

De klager kan zich bij het opstellen van een klaagschrift laten bijstaan door de klachtenfunctionaris.

### **2.3 Behandeling van een klacht door de geschillencommissie**

Het secretariaat van de geschillencommissie zal na het indienen van de klacht en het innen van het klachtengeld de klacht voorleggen aan de commissie. Deze kan nog om aanvullende documenten vragen. Flexiekids heeft een maand de tijd om aan de geschillencommissie haar standpunt duidelijk te maken. Tevens stuurt de geschillencommissie ook nog aanvullende documenten naar Flexiekids, mocht deze informatie aanleiding geven tot een aanbod naar de klager en de klager accepteert het aanbod van de zorginstelling, kan er van een verdere procedure af worden gezien.

### **2.4 Het horen van partijen**

De geschillencommissie stelt een zitting datum en locatie vast van de klachtbehandeling en nodigt de partijen, klager, de directeur of een gemachtigde en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd, uit om toelichting te geven op de klacht en de gebeurtenissen die daartoe aanleiding zijn geweest.

Ook kan de commissie interne of externe deskundigen en/of andere informanten, uitnodigen om gehoord te worden aangaande de klacht.

Het horen van partijen vindt plaats in elkaars aanwezigheid tenzij één van de partijen hiertegen bezwaar maakt. In dat geval worden de partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de andere partij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren.

### **2.5 Uitspraak met betrekking tot een klacht**

De commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de commissie de klager een schadevergoeding toekennen, maar zij kan ook proberen de partijen tot een schikking te brengen. Echter alleen met de instemming van beide partijen. Mocht Flexiekids de klager vooraf de commissie een aanbod hebben gedaan en acht de commissie het aanbod redelijk dan kan de commissie bepalen dat de zorginstelling het aanbod gestand moet doen. Circa een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

### **2.6 Gevolgen van een uitspraak**

Indien me het niet eens is met de uitspraak is er geen mogelijkheid om in hoger beroep te gaan bij de commissie. Wel is mogelijk om binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak de andere partij te dagvaarden en de rechter te vragen om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven redelijk en billijkheid onaanvaardbaar is. Mocht het schadebedrag toch hoger dan €5000,- betreffen en dit was niet van tevoren in te schatten, kan het alsnog voorgelegd worden aan de gewone rechter.

De uitspraak is bindend zowel beide partijen dienen zich aan de uitspraak te houden.

### **2.7 Vertegenwoordiging en bijstand**

De klager, Flexiekids en (voor zover van toepassing) degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.

### **2.8 Geheimhouding**

Elk lid van de geschillencommissie, klachtenfunctionaris en iedereen, die bij de behandeling van een klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak van bekendmaking hieruit voortvloeit.

### **2.9 Informatie**

Flexiekids c.q. directeur verstrekt aan de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie voor de behandeling van de klacht relevante informatie. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend.

### **2.10 Kosten**

De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

### **3. Artikel 3, De Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie**

Flexiekids draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie. Flexiekids heeft zich aangesloten bij de Stichting de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.

### **4. Artikel 4, Onvoorziene zaken**

In alle zaken waarin deze regeling niet voorziet neemt de voorzitter van de geschillencommissie een beslissing.

Indien het bepaalde in deze regeling strijdig zou zijn of zou komen te zijn met enige wettelijke regeling, prevaleert de wettelijke regeling.