

## Klachtenprocedure

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Artikel 13 tot en met 17 en Uitvoeringsbesluit Wkkgz Artikel 7 zijn van toepassing op de klachtenregeling van Bij Ons. Als een cliënt of iemand die voor hen spreekt, ontevreden is over hoe ze behandeld zijn bij Bij Ons, kunnen ze een klacht indienen. Als een zorgaanbieder weigert iemand als vertegenwoordiger van een cliënt te accepteren, kan die persoon een klacht indienen. Het kan dus gebeuren dat u een klacht heeft of ontevreden bent over de activiteiten of de dienstverlening van Bij Ons. Om de klacht op te kunnen lossen en in de toekomst de kwaliteit hoog te houden, horen we graag van u wanneer u niet tevreden bent. Deze procedure geeft een korte uitleg over wat te doen bij klachten.

### Eerst praten

Indien u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken kunt u dit bespreekbaar maken met de zorgaanbieder, te weten Willem Bringmann. Samen zullen we kijken naar een mogelijke oplossing. Bij Bij Ons gaan wij uit van de gedachte dat het aanklaarten van een probleem veel leed kan voorkomen. Wij vragen u dan ook om samen met Bij Ons de klacht proberen op te lossen. U kunt er hierbij voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Willem Bringmann	06 158 760 33
------------------	---------------

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze met de betrokken partij op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Beide partijen ondertekenen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan we het klachtenformulier op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

### Schriftelijke klacht

Indien een gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Bij Ons zal een beoordeling maken van de te nemen stappen. Alle betrokkenen krijgen de mogelijkheid om hun perspectief toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

E-mail	administratie@bijonzorg.nl
Post	Oostgaag 31a, 3155CE Maasland

### Werkwijze klachtenverwerking

De klacht en de maatregel die genomen wordt n.a.v. de klacht worden tijdens de vergadering besproken met het team. Binnen zes weken nemen wij uiterlijk een beslissing over de klacht en evalueren we samen met u of u tevreden bent met de oplossing. In het geval dat de klacht niet opgelost is, bekijken we samen met u wat er nodig is om de klacht op te lossen en beschrijven we het vervolgtraject. Ook deze stappen worden besproken in het team. Mochten wij van mening zijn

dat we meer tijd nodig hebben voor de behandeling van uw klacht, kan de termijn met maximaal 4 weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal de klacht bewaard worden voor interne kwaliteitsdoeleinden.

## Anonieme klacht

Via het [Google Formulier](#) kan anoniem een klacht worden ingediend. De link naar dit formulier staat ook op Zilliz. Een anonieme melding wordt geregistreerd en onderzocht. Een persoonsgerichte opvolging van de melding is dan echter niet mogelijk. Als er meerdere meldingen zijn geregistreerd kan er een patroon zichtbaar worden dat behulpzaam kan zijn voor de preventie en aanpak binnen de organisatie.

## Geen interne oplossing

### Klachtenportaal Zorg

Indien er samen met Bij Ons geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij het Klachtenportaal Zorg waar wij zijn aangesloten. Deze instantie zal een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht. Via het online klachtenformulier (<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>) kunt u een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Voor de werkwijze van Klachtenportaal Zorg adviseren wij om hun website goed te bekijken.

Telefoon	0228 322 205
E-mail	info@klachtenportaalzorg.nl
Klachtenformulier	<a href="https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/">https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/</a>
Post	Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen

### Jeugdstem Vertrouwenspersoon

Een andere mogelijkheid is om gebruik te maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Telefoon	088 555 1000
Website	<a href="https://jeugdstem.nl/">https://jeugdstem.nl/</a>
Post	Pand Zuid, IJsbaanpad 9-11, 1076 CV Amsterdam

### De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak

moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

## Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Bij Ons Zorg met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het beëindigen van de zorgverlening. Hierbij zal Bij Ons Zorg hulp bieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening. Bij klachten van ernstige aard kan de overeenkomst zonder opzegtermijn worden beëindigd.