

TaLenteZorg

Paddestoelweg 142

2403 HD Alphen aan den Rijn

**Beleid klachtenregeling**

We doen vanuit TaLenteZorg ons uiterste best om een zo goed als mogelijke begeleiding en zorg te bieden aan de aan ons toevertrouwde jeugdigen.
Overal gaan echter wel eens dingen niet goed dus ook bij ons!
Er kunnen bijvoorbeeld misverstanden ontstaan in de communicatie of vragen en zorgen bestaan rondom de begeleiding van uw kind. Het is voor ons erg belangrijk een open en eerlijke omgang met elkaar te hebben. Wij zien elke uitgesproken vraag of onduidelijkheid als een mogelijkheid om onze kwaliteit en samenwerking verder te verbeteren en nemen hier graag samen met u verantwoordelijkheid voor.
In dit document beleid klachtenregeling bieden wij een stapsgewijs overzicht welke mogelijkheden er zijn als er onverhoopt toch klachten zijn over de gedragingen van medewerkers bij TaLenteZorg.

**Wat zegt de jeugdwet over de klachtenregeling?**

Op grond van de Jeugdwet is TaLenteZorg verplicht een duidelijke klachtenregeling te hebben voor de behandeling van klachten over gedragingen van de voor TaLenteZorg werkzame personen ten opzichte van de jeugdige, of een (wettelijk aangewezen) vertegenwoordiger (ouder, ouder zonder gezag, voogd, pleegouder of degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent) of een nabestaande kan een klacht indienen.

## **Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht kan ingediend worden als cliënt, wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, of als nabestaande van een overleden cliënt. Bent u cliënt, maar vindt u het moeilijk om zelf een klacht in te dienen? Dan kunt u iemand machtigen om uw klacht in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld uw kind, ouder, familielid of mantelzorger zijn.

**Voor welke zaken kunt u een klacht indienen?**

Er kan een klacht ingediend worden als u van mening bent dat één of meer voor Talentezorg werkzame personen:

* haar werkzaamheden structureel niet naar behoren uitvoert;
* zich niet houdt aan de voor haar geldende wet-en regelgeving;
* onvoldoende professionele afwegingen maakt rondom de veiligheid van de aan haar toevertrouwde jeugdigen;
* U onvoldoende informatie verstrekt of geen toegang verleent tot het dossier van de jeugdige
* Geen veranderingen heeft getoond na een eerder officieel ingediende klacht.

Heeft u klacht geen betrekking op bovenstaande punten neemt u dan gerust contact op met:

* TalenteZorg via info@talentezorg.nl en/of
* Klachtenportaal Zorg www.klachtenportaalzorg.nl en/of
* Landelijk Meldpunt Zorg www.rijksoverheid.nl

**Stap 1 Hoe kunt u een klacht indienen bij TaLenteZorg?**
Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of heeft u vragen over onze werkwijze? Dan horen wij dat graag van u. Wij staan open voor uw feedback en willen samen met u zoeken naar een passende oplossing. U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen:

* U kunt ons mondeling uw zorgen of klacht kenbaar maken.
* U kunt ons een e-mail sturen naar info@talentezorg.nl.

Wij zullen dan zo snel mogelijk een afspraak met u maken om uw zorgen of klacht te bespreken.

**Wat gebeurt er na het gesprek?**
Als het gesprek leidt tot een goede oplossing voor beide partijen, maken wij een verslag van het gesprek. U krijgt dit verslag ter goedkeuring toegestuurd. Als u akkoord gaat, ondertekent u het verslag en stuurt u het terug. Wij spreken dan met u een datum af om te evalueren of de situatie is verbeterd na het gesprek.

**Wat als u niet tevreden bent met de oplossing?**
Als u niet tevreden bent met de oplossing die wij u bieden, kunt u een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg (KPZ). KPZ is een onafhankelijke organisatie die klachten over zorgaanbieders behandelt. Zij geven u informatie, advies en begeleiding bij het indienen van uw klacht. U kunt alle informatie over KPZ vinden op hun website: www.klachtenportaalzorg.nl.

**Belangrijk!**

* Er zijn geen kosten verbonden aan de hulp en het advies van het klachtenportaal zorg.
* U bent niet verplicht een klachtenfunctionaris in te schakelen.
* U kan uw bestaande klacht ook direct voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

**Stap 2 Klachtenportaal Zorg**

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.

**Hoe kunt u een klacht indienen bij www.klachtenportaalzorg.nl?**

* U kunt uw klacht online indienen: Klacht indienen over geleverde zorg - Klachtenportaal Zorg
* U kunt uw klacht per post opsturen:

Klachtenportaal Zorg”
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

**Wat als u niet tevreden bent met de oplossing?**
Als u niet tevreden bent met de oplossing die wij u bieden, kunt u ook een klacht indienen Het Landelijk Meldpunt Zorg. Zie hiervoor stap 3.

**Belangrijk!**

Er zijn geen kosten verbonden aan de hulp en het advies van het klachtenportaal zorg.

**Stap 3 Het landelijk meldpunt zorg**

Als u er met ons of het klachtenportaal zorg niet uitkomt of u wilt hier geen gebruik van maken, dan kunt u direct contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt zorg is een onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De inspectie bekijkt uw klacht met als doel de zorg te verbeteren en veiliger te maken. De inspectie bepaalt niet of u recht hebt op schadevergoedingen. Ook geeft zij geen straffen. De inspecteurs bespreken in het onderzoek de klacht met TaLenteZorg. TaLenteZorg moet onderzoeken wat er niet goed gaat en aan de inspectie aangeven wat ze gaan verbeteren. Als de inspectie van mening is dat TaLenteZorg onvoldoende onderzoek doet en verbeteringen aanbrengt, kan de inspectie zelf een onderzoek starten. Komen er uit dit onderzoek verbeteringen die de zorg beter kunnen maken, dan zijn wij verplicht deze uit te voeren. De inspectie houdt vervolgens in de gaten of TaLenteZorg geleerd heeft van de gemaakte fouten en of de zorg echt verbeterd is.

Wilt u contact met het landelijk meldpunt zorg dan kunt u dit doen middels onderstaande gegevens.

Telefoonnummer (algemeen)

088 – 120 50 05 (lokaal tarief)

Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) | Contact | Rijksoverheid.nl

Voorbeeld klachtbrief | Brief | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj.nl)

**Intrekken van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

**Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

**Geheimhouding**

Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De directie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De directie is bevoegd deze bewaartermijn te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

**Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

**Openbaarmaking klachtenregeling**

TaLenteZorg brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de TaLenteZorg te plaatsen. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit noodzakelijk acht.

**Stroomschema Klachtenprocedure TaLenteZorg**

**U heeft een klacht**

Bespreek uw klacht

met TaLenteZorg

en/of

Landelijk Meldpunt Zorg

Klachtenportaal Zorg

en/of

Inspectie gezondheidszorg en jeugd

Opgelost naar

Tevredenheid

Opgelost naar

Tevredenheid

Nee

Nee

Ja

Ja

Contact met zorgaanbieder voor onderzoek/ verbetering

Klacht wordt na verslaglegging en wederzijdse

goedkeuring afgehandeld en afgesloten

Klacht wordt na verslaglegging en wederzijdse

goedkeuring afgehandeld en afgesloten

Opgelost naar

Tevredenheid

Nee

Ja

Aanvullend onderzoek inspectie

Klacht wordt afgehandeld

en afgesloten