



Klachtenregeling Stichting Klimkoord

Versie 5.0, 24 april 2024

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve, laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Hieronder staat beschreven waar u terecht kunt met onvrede of een formele klacht jegens Stichting Klimkoord of een bij de Stichting aangesloten zorgverlener. De klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

1. Ontevreden

Soms verloopt de dienstverlening niet naar tevredenheid. Als u ergens niet tevreden over bent adviseren wij dit eerst te bespreken met de persoon waar het ongenoegen aan is gericht of de zorgcoördinator. Het bespreekbaar maken van de situatie leidt vaak al tot een oplossing.

Melden onvrede

Komt u er met de zorgcoördinator niet uit dan kunt u uw onvrede ook op informele wijze uiten via het formulier op de website van stichting Klimkoord. Dit formulier wordt behandeld door de directeur-bestuurder van Stichting Klimkoord, welke zich zal inzetten om met elkaar tot een bevredigende oplossing te komen.

2. Formele klacht

Wanneer een gesprek niet tot een afdoende oplossing van het ongenoegen leidt of u zich liever niet direct tot Stichting klimkoord richt, dan wel het moeilijk vindt uw klacht te formuleren kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg behandelt klachten over het volledige dienstenaanbod van Stichting Klimkoord.

Klachtenportaal Zorg biedt namens Stichting Klimkoord een onafhankelijke klachtenregeling die voldoet aan de gestelde eisen in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Indienen formele klacht

Wanneer u een formele klacht wenst in te dienen bij Klachtenportaal Zorg, ook als het een klacht betreft aangaande een zorgverlener die werkt onder de koepel van Stichting Klimkoord, vult u het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl.

U kunt ook per e-mail contact opnemen via: info@klachtenportaalzorg.nl.

Belangrijk: *wanneer de klacht gerelateerd is aan het functioneren van een zorgverlener, vermeld dan bij Klachtenportaal Zorg altijd dat Stichting Klimkoord de zorgaanbieder is. Alleen dan kan Klachtenportaal Zorg de klacht voor Stichting Klimkoord in behandeling nemen.*

Zodra een klacht wordt ingediend bij Klachtenportaal Zorg zijn de reglementen van Klachtenportaal Zorg van kracht, welke te vinden zijn op hun website:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wkkgz-wmo-en-jeugd zorg/>.

Hierin kunt u onder andere lezen wat de vereisten zijn bij het indienen van klachten, welke klachten niet in behandeling genomen (kunnen) worden, wat reactietermijnen zijn en waar de klachtenfunctionaris u bij kan ondersteunen.

3. Evaluatie en verbetermaatregelen

De Kwaliteitsmanager van Stichting Klimkoord houdt een registratie bij van alle meldingen van onvrede en formeel ingediende klachten. Op basis van deze registratie evalueert het Management Team (MT) van Stichting klimkoord jaarlijks de verbetermaatregelen tijdens de Management review en neemt de volgende zaken op in het jaarverslag: de geregistreerde gevallen van onvrede en ingediende formele klachten, de aard en de inhoud van ingediende klachten, de wijze van behandeling, beslissingen en een advies over mogelijke knelpunten. Daarnaast levert zij tevens een evaluatie van het Klachtenmanagement proces.

4. Vertrouwenspersoon

Wanneer er sprake is van ongewenst gedrag, kan er een melding gedaan worden bij de vertrouwenspersoon.

Voorbeelden van ongewenst gedrag kunnen zijn:

- agressie en geweld
- seksuele intimidatie/ongewenste intimiteiten
- pesten
- discriminatie

De taken van de vertrouwenspersoon bestaat onder andere uit:

- Het verzorgen van eerste opvang van werknemers die zijn lastiggevallen en die hulp en advies nodig hebben.
- Het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Het slachtoffer informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leiding van een onderneming.

- Het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator.
- Het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag.
- Het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag.

Een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van werknemers. Er is een geheimhoudingsplicht. Als u zorgverlener bent kunt u ook altijd eerst contact opnemen met de zorgcoördinator van Stichting Klimkoord.

Hieronder een overzicht van de vertrouwenspersonen, georganiseerd binnen Stichting Klimkoord, met wie contact kan worden opgenomen:

Rol	Beschrijving	Wie	Email
Vertrouwenspersoon zorgverleners	Vertrouwenskwesaties die niet besproken kunnen worden met zorgcoördinator of leiding. Beschikbaar voor de interne en externe zorgverleners.	Paula Zandstra Extern: G.J. Verzuim	paulazandstra@klimkoord.nl info@gjpd.nl
Vertrouwenspersoon intern	Vertrouwenskwesaties die niet besproken kunnen worden met de leidinggevende. Beschikbaar voor alle interne medewerkers. Zij hebben hierin een vrije keuze.	Intern: Henrike Spoelman Paula Zandstra Extern G.J. Verzuim: Marc Voois	hspoelman@klimkoord.nl paulazandstra@klimkoord.nl via link: https://bit.ly/3tCbBe1 m.voois@gjpd.nl

Indienen formele klacht

- klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl. of
- Per e-mail contact opnemen via: info@klachtenportaalzorg.nl.