

# Protocol Klachten

Voor ouders en medewerkers  
Versie 1.5 | Datum 05 06 2023

## Begripsbepaling

### Beklaagde

Iemand waartegen een klacht is ingesteld.

### Cliënt

De cliënt is de afnemer van de zorgverlening van de organisatie. Met cliënt wordt ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger en/of ouder.

### Bestuur

De personen die de organisatie op het hoogste niveau besturen en beheersen.

### Medewerker

Een ieder die werkzaamheden verricht voor de Merel Foundation (bijvoorbeeld ABA trainer, stagiaire en vrijwilliger).

### Merel Foundation

De Merel Foundation biedt met De Kleine Wereld begeleiding aan kinderen met autisme en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61149683.

### Uitingen van onvrede

Uitingen van onvrede zijn veelal kleine uitingen door ouders of medewerkers, die niet de zwaarte hebben van een klacht. De uiting geschied veelal mondeling. Een formeel traject van afhandeling is niet noodzakelijk. De uitingen zijn voor de Merel Foundation wel belangrijk om continu te verbeteren. De uitingen worden wel geregistreerd, zodat er opvolging aan wordt gegeven.

### Klager

Een cliënt of medewerker die een klacht voorlegt aan de Merel Foundation.

### Klacht

Een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) de Merel Foundation. Het indienen van een klacht is een formeel traject en is een zwaarder middel dan het indienen van een uiting van onvrede.

### Kwaliteitsmanager

De kwaliteitsmanager is de kwaliteit functionaris binnen de Merel Foundation. De Merel Foundation streeft naar continue verbetering, kwaliteit, continuïteit en de beste zorg voor jonge kinderen met autisme. Het welzijn van onze kinderen en medewerkers staat centraal. Tot slot wenst de organisatie zich te houden aan alle geldende wet- en regelgeving.

### Vertrouwenspersoon

Een persoon aan wie men vertrouwelijke zaken kan toevertrouwen of waar men een vermoeden van een misstand kan melden. De persoon weet zich verbonden met de organisatie, maar bekleedt geen betaalde functie binnen de organisatie.

### Klachtenfunctionaris

Degene die door de Merel Foundation is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde (intern en extern) een klacht in te kunnen dienen en die bemiddelt tussen klagers en aangeklaagden bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.

### Geschillencommissie

Een externe commissie bestaande uit minimaal drie personen, die klachten onderzoekt en beoordeelt.

---

Wij streven er continu naar om kwaliteit van zorg te bieden. Het kan toch voorkomen dat ouders of medewerkers niet tevreden zijn. Wij gaan graag met hen in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

---

## Documenten behorend bij dit protocol

- Document Registratielijst incidenten;
- Formulier Melding klacht en uiting van onvrede;
- Formulier Klachten van medewerkers;
- Formulier Klachten van ouders;
- Bijlage 2021 Flyer Wkkgz KPZ;
- Bijlage 2021 Klachtenreglement Jeugdwet KPZ;
- Bijlage 2021 Klachtenreglement Wkkgz KPZ;
- Bijlage 2021 Geschillenreglement Wkkgz KPZ.

## Voornaamste doelen van het protocol

- Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en/of behandeling van uitingen van onvrede en klachten van ouders en medewerkers;
- Recht doen aan de individuele klager;
- Het aan de hand van de uitingen van onvrede en klachten signaleren van (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening met als doel de kwaliteit hiervan te bevorderen en te verbeteren.

## Uitingen van onvrede

Een uiting van onvrede is een mondelinge uiting van een kleine gebeurtenis die niet de zwaarte heeft van een klacht. Het betreft veelal een opzichzelfstaande gebeurtenis. De uiting geschiedt veelal mondeling. De medewerker die de uiting ontvangt weegt af in hoeverre de uiting eenvoudig kan worden opgelost. De medewerker legt de uiting van onvrede vast op het **formulier Melding klacht en uiting van onvrede**. De kwaliteitsmanager registreert de uiting in het **document Registratielijst incidenten**. De kwaliteitsmanager beslist in samenspraak met de betreffende medewerker welke maatregelen eventueel dienen te worden getroffen. De getroffen maatregelen worden geregistreerd in **document Registratielijst incidenten**. De medewerker communiceert de gekozen oplossingsrichting met de ouder of medewerker die zijn onvrede heeft geuit.

## Klachten

### Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Een ouder of medewerker kan zijn klacht indienen bij:

1. De medewerker of diens leidinggevende;
2. De vertrouwenspersoon;
3. Klachtenportaal Zorg (extern);

In eerste instantie kan de klager de klacht bespreken met de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan men terecht bij onze vertrouwenspersoon. Indien ook dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan men met de klacht terecht bij Klachtenportaal Zorg voor onafhankelijke klachtenregeling.

## 1. De medewerker of diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de klacht middels het **formulier Klachten van ouders** of het **formulier Klachten van medewerkers**. Indien een klacht op schrift wordt ontvangen, geldt in het kader van dit reglement dat deze schriftelijke rapportage als bijlage wordt opgenomen bij het klachtenformulier.
3. Medewerkers maken de klager zo nodig attent op onze klachtenprocedure zoals beschreven in dit protocol.
4. Medewerkers bespreken de onvrede van de klager in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
5. De klacht en de klachtafhandeling wordt geregistreerd in het **document Verificatie Verbetermaatregelen**.
6. Binnen het **document Verificatie Verbetermaatregelen** wordt een oorzakenanalyse uitgevoerd om de aard van de klacht in de toekomst te voorkomen. Indien bepaalde trends te zien zijn, wordt hier beleid op aangepast of gemaakt.
7. De organisatie streeft ernaar de klacht binnen een termijn van vier weken af te wikkelen.

## 2. Vertrouwenspersoon

### Merel Foundation

1. Klager kan zich wenden tot de vertrouwenspersoon.  
De vertrouwenspersoon is Jacqueline van Oijen (06-53322169).
2. De vertrouwenspersoon heeft tenminste de volgende taken:
  - Klachtenopvang voor de klager. Hieronder wordt verstaan: eerste opvang, informatie, advies en bijstand;
  - Adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en desgevraagd helpen bij het formuleren daarvan;
3. De vertrouwenspersoon richt zich bij zijn werkzaamheden op ondersteuning en bijstand aan de klager.

### Jeugdstem

## 3. Klachtenportaal zorg (extern)

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde zorg van een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De Merel Foundation is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Een onafhankelijk klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het oplossen van een klacht. Indien dit niet leidt tot een oplossing kan het geschil voorgelegd worden aan de geschillencommissie. In het kort wordt hieronder de procedure genoemd welke terug te vinden is in **bijlage 2021 Flyer Wkkgz KPZ**. Het klachten- en geschillenreglement zijn terug te lezen in de volgende documenten.

- **Bijlage 2021 Klachtenreglement Jeugdwet KPZ;**
- **Bijlage 2021 Klachtenreglement Wkkgz KPZ;**
- **Bijlage 2021 Geschillenreglement Wkkgz KPZ.**

### Procedure via KPZ

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw klacht;
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. De formele termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan;
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €90; U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruitziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

### Hoe komt u in contact met de Klachtenportaal Zorg?

U kunt per mail contact opnemen via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of het klachtenformulier invullen op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl).