



Klachtenprocedure van THE YOUTURN B.V.

18.1 Iedere klacht wordt zorgvuldig behandeld.

18.2 De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de client en THE YOUTURN bevredigende oplossing.

18.3 De client zal zich bij klachten over een medewerker in eerste instantie wenden tot deze medewerker.

18.4 Als de klacht niet naar tevredenheid van de client wordt opgelost, zal de client zich wenden tot de bestuurder van de THE YOUTURN, waarna de bestuurder een poging tot bemiddeling zal doen. De bestuurder zal bij zijn bemiddelende rol onafhankelijk, onpartijdig en vertrouwelijk optreden.

18.5 Als de klacht ook daarna niet tot tevredenheid van de client wordt opgelost, kan de client zich wenden tot de door THE YOUTURN aangewezen klachtenfunctionaris.

18.6 De klachtenfunctionaris zal de client gratis van advies dienen met betrekking tot het indienen van de klacht, en hem/haar bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

18.7 De client zal door THE YOUTURN op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

18.8 De client ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van THE YOUTURN waarin onderbouwd is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid.

THE YOUTURN zal hierin aangeven welke beslissingen zij heeft genomen.

THE YOUTURN zal hierin ook aangeven of er maatregelen worden getroffen en zo ja, binnen welke termijn deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Als het onderzoek van een klacht volgens THE YOUTURN langere tijd nodig, kan THE YOUTURN de termijn met 4 weken verlengen. THE YOUTURN doet daarvan schriftelijke mededeling aan de client.

18.9 Als de klacht ook na het doorlopen van deze klachtenprocedure niet naar tevredenheid van de client wordt opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillencommissie, waar THE YOUTURN is aangesloten: Klachtenportaal zorg: www.klachtenportaalzorg.nl



Klachtenprocedure WKKGZ:

KLACHTENPROCEDURE

Hoe verloopt de klachtenprocedure?

Zorg kan ofwel onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vallen (de Wkkgz) ofwel onder de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdzorg. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. Zodra u contact opneemt, zorgen wij direct voor de bij uw zorg passende procedure. Hieronder bespreken we de stappen die per traject kunnen worden gezet. Welke procedure ook past bij uw situatie, u kunt altijd rekenen op professionele en betrokken begeleiding.

Klachtenprocedure Wkkgz:

Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;

Zowel de zorgaanbieder als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;

Dan volgt de bemiddelingsfase/ klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder moet deze zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor uw klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en u. Als resultaat ontvangt u van de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van de zorgaanbieder uiteen gezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;

Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;

Wanneer cliënt en zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;

Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;

De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg:

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;

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;

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;

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;

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.