

Inhoudsopgave

I Inleiding	2
A Doel reglement.....	2
B Toepassingsgebied	2
C Revisiebeheer	2
D Evaluatie.....	2
E Externe richtlijnen en bronnen.....	2
F Bijbehorende documenten.....	2
II Klachtenregeling PerspektieV.....	3
Artikel 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener	3
Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris	4
Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie	4
Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie	4
Artikel 6 Tuchtrectklachten	4
Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	4
Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling.....	4

I Inleiding

PerspektieV ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt. Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een medewerker of de organisatie PerspektieV door een cliënt of een gemachtigde namens de cliënt die betrekking heeft op de verleende hulp.

A Doel reglement

Cliënten hebben toegang tot een laagdrempelige klachtenregeling. Het doel is om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een klachtenregeling bij het ontstaan van klachten:

- Klachten wanneer u zorg ontvangt vanuit de Jeugdwet.
- Klachten wanneer u zorg ontvangt vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
- Klachten wanneer u zorg ontvangt vanuit de Wet langdurige zorg.
- Klachten wanneer u zorg ontvangt vanuit de forensische zorg.

C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
15-01-2017	Wijziging n.a.v. wetswijziging Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg	Directie
15-02-2021	Bijgewerkt met informatie Klachtenportaal Zorg en nieuwe logo toegevoegd.	Directie

D Evaluatie

Evaluatiedatum
Januari 2018

E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg Wet Maatschappelijke Ondersteuning Wet langdurige zorg Jeugdwet Forensische wetgeving Wet zorg en dwang
----------	------------------------	---

F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	PROC-501 Beheersing afwijkingen
2	Formulieren	Klachtenformulier
3	Registraties	Excelregistratie afwijkingen – klachten

II Klachtenregeling Perspektiev

Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl
1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.
1.3	Je hebt het recht om een klacht rechtstreeks in te dienen bij een hieronder genoemde onafhankelijke partij.
1.4	Je kunt je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon vanuit het AKJ als je zorg vanuit de Jeugdwet krijgt.
1.5	Contactgegevens vertrouwenspersoon AKJ: <ul style="list-style-type: none"> - Voor jeugdigen: https://www.akj.nl/ - Voor ouders: https://www.akj.nl/?d=ouders
1.6	Contactgegevens Klachtenportaal Zorg: <ul style="list-style-type: none"> - Hulp vanuit de WMO: https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure-wmo-klachtenportaal-zorg/ - Hulp vanuit de Jeugdwet: https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenregeling-jeugdzorg/ - Hulp vallend onder de Wkkgz (Wlz en forensische zorg): https://klachtenportaalzorg.nl/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg/

Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

2.1	Als je een klacht hebt, heeft het onze voorkeur dat je dit met de begeleider of de teamleider bespreekt, zodat we laagdrempelig kunnen kijken hoe we het kunnen oplossen. Met de begeleider kan dit tijdens een begeleidingsmoment of door een gesprek in te plannen. De teamleider kun je ook direct benaderen om er een afspraak voor in te plannen. Als je een gesprek wilt met de directie dan kun je dit sturen naar info@perspektiev.nl : <ul style="list-style-type: none"> - Wij ontvangen de klacht en nemen binnen twee werkdagen contact op via de mail of telefonisch. Mogelijk kunnen we het op die manier al oplossen. Als dat niet het geval is nodigen wij je graag uit voor een gesprek. Wij streven er dan naar om dit binnen 10 werkdagen in te plannen. - Als we eruit komen zullen we binnen een maand nog een keer terugbellen om na te gaan of het naar tevredenheid opgelost is. - Wanneer je niet tevreden bent kun je alsnog naar Klachtenportaal Zorg. Je kunt je ook laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon vanuit het AKJ. Dit kan ook direct zonder dat je eerst intern medewerkers op de hoogte brengt.
------------	--

Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

3.1	Onze organisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Je kunt je klacht indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen jou en PerspektieV.
3.2	Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken Wij zijn aangesloten bij de externe partij Klachtenportaal Zorg. Klik hier om naar de website met meer informatie te gaan of bezoek www.klachtenportaalzorg.nl .
3.3	De klachtenfunctionaris benadert je naar aanleiding van de ingediende klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaal je de vervolgstappen.
3.4	Kom je er niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing dan kun je naar de klachtencommissie of Geschillencommissie.

Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

4.1	Na ontvangst van de klacht wordt een ontvankelijkheidstoets uitgevoerd. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de voorzitter starten met hoor en wederhoor. Je kunt de klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg. Klik hier om naar de website met meer informatie te gaan of bezoek www.klachtenportaalzorg.nl .
4.2	Als de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
4.3	De uitspraak is niet bindend.

Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie

5.1	Als je zorg krijgt die valt onder de Wkkgz dan kun je een geschil indienen bij de Geschillencommissie als het traject met de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Klik hier om naar meer informatie te gaan over onze geschillenregeling via Klachtenportaal Zorg of bezoek www.klachtenportaalzorg.nl .
5.2	De uitspraak is bindend.

Artikel 6 Tuchtrectklachten

6.1	Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tuchtrect wet BIG: https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht ▪ Tuchtrect SKJ: https://skjeugd.nl/tuchtrect/tuchtreglement/
------------	---

Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

7.1	Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy: <ul style="list-style-type: none"> ▪ https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens
------------	---

Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

8.1	Dit protocol is vastgesteld op 15-02-2021 door de kwaliteitscoördinator.
8.2	In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.