

# Klachtenreglement klachtencommissie Kleen4Care

## Artikel 1 begripsbepaling

### 1.1 Kleen4care

Kleen4Care begeleidt kinderen, jongeren en jong-volwassenen met een gedrags- en of ontwikkelproblemen

### 1.2 Client

De client is de afnemer van de zorgverlening van de organisatie. Met de client wordt ook bedoeld zijn wettelijke vertegenwoordiger

### 1.3 Directie

De directie is de persoon die de organisatie op het hoogste niveau bestuurd

### 1.4 Medewerker

Ieder persoon die werkzaam is bij Kleen4Care

### 1.5 Klager

Die client of zijn vertegenwoordiger die de klacht naar voren brengt

### 1.6 Klachtencommissie

Een commissie bestaande uit drie personen waarvan de voorzitter onafhankelijk is en de uiteindelijke besluiten neemt

## Artikel 2. Doelstelling klachtencommissie

De klachtencommissie geeft ten behoeve van de organisatie met behulp van dit reglement uitvoering aan de Wet klachtrecht cliënten in de zorgsector (WKCZ)

## Artikel 3. Het indienen van een klacht

### 3.1 Klachtrecht

De client of zijn haar vertegenwoordiger heeft het recht tot het indienen van klacht bij de klachtencommissie

### 3.2 Wijze van indienen

Een klacht dient schriftelijk in te worden gediend bij dhr. S. Verlinden, Gerrit Rietveldlaan 23, 2343MA Oegstgeest

### 3.3 Intrekken van klacht

De klager is altijd gerechtigd om een klacht in te trekken

### 3.4 Bevoegdheid tot onderzoek na intrekking van een klacht

De klachtencommissie is bevoegd om onderzoek te doen naar de klacht na deze intrekking

## Artikel 4 Nadere bepaling van een klacht

Een klacht bevat tenminste:

- Naam, (email)- adres en telefoonnummer van de klager
- Naam van het kind
- Een feitelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd
- De reden waarom de klacht wordt ingediend
- Beschrijving van de procedure die de klager reeds heeft doorlopen

## Artikel 5 samenstelling klachtencommissie

### 5.1 Deskundigheid

De directie van Kleen4Care benoemt personen voor de klachtencommissie op basis van hun deskundigheid

### 5.2 Onafhankelijkheid

De voorzitter van de klachtencommissie is onafhankelijk en is uiteindelijk verantwoordelijk voor het nemen van een besluit over de klacht

### 5.3 Benoeming

Klachten commissieleden worden door de directie van Kleen4Care benoemd. Na het verstrijken van 2 jaar zal er worden gekeken voor herbenoeming van de commissieleden

### 5.4 Werkwijze

De voorzitter van de klachtencommissie draagt, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven zorg voor de werkwijze van de klachtencommissie

## Artikel 6. Bevoegdheden klachtencommissie

### 6.1 invulling bevoegdheden

De klachtencommissie heeft voor zover noodzakelijk voor de invulling van zijn taken, de volgende bevoegdheden:

- Het inwinnen van informatie welke noodzakelijk is voor de beoordeling van de klacht
- Het desgewenst voeren van overleg met betrokkenen
- Het kennisnemen van de voor de klacht relevante cliëntgegevens

### 6.2 privacy betrokkenen

De klachtencommissie houdt in haar handeling rekening met de privacy van de betrokkenen

# Klachtenreglement klachtencommissie Kleen4Care

## Artikel 7. Werkwijze klachtencommissie

### 7.1 Werkwijze voorzitter

De voorzitter van de klachtencommissie draagt zorg voor de werkwijze van de klachtencommissie met inachtneming van hetgeen in het klachtenreglement van Kleen4Care is voorgeschreven

### 7.2 Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar de klager en de directie van Kleen4Care

### 7.3 Ontvankelijkheidsverklaring

De klachtencommissie bepaalt op basis van artikel 8 of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen en deelt deze beslissing mede aan de klager en directie van Kleen4Care

### 7.4 Mondelinge toelichting

De klachtencommissie heeft, indien zij dit nodig oordeelt, de mogelijkheid om beide partijen op te roepen voor het geven van een mondelinge toelichting.

## Artikel 8. Ontvankelijkheid klacht

### 8.1 Niet doorlopen interne klachtenprocedure

De klager dient de klacht eerst intern voor te leggen aan de directie. Indien de klacht niet naar wens behandeld is door de directie, kan deze aan de klachtencommissie voorgelegd worden.

### 8.2 Onvolkomenheid

De klachtencommissie kan besluiten de klacht niet in behandeling te nemen wanneer deze niet voldoet aan de eisen van het klachtenreglement van Kleen4Care

### 8.3 Anoniem indienen klacht

Indien de klacht anoniem wordt ingediend, wordt er enkel kennis genomen van de klacht. De klacht kan echter niet in behandeling worden genomen

### 8.4 Reeds in behandeling

Indien de klacht of een gelijke klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is genomen

### 8.5 niet in behandeling genomen klacht

Indien de klacht niet in behandeling genomen wordt, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de directie van Kleen4Care.

## Artikel 9. Informatieverstrekking

Indien de klachtencommissie ten behoeve van de behandeling van de klacht nadere informatie in wil winnen bij derden, dan is daarvoor schriftelijke toestemming van de betreffende cliënt of beklagde nodig.

## Artikel 10. Toezicht

De directie van Kleen4Care ziet er op toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement

## Artikel 11. Evaluatie

Twee jaar na inwerkingtreding van dit klachtenreglement, vindt een evaluatie plaats door de directie van Kleen4Care en zal worden toegewezen of de klachtencommissie op dezelfde weg doorgaat.