

## **Informatie voor cliënt bij een klacht**

Je hebt een klacht over de inhoud van het zorgtraject en / of de werkwijze van de hulpverlener en/of organisatie?



## Een klacht?

Ben je het niet eens met de werkwijze van jouw hulpverlener, de inhoud van het zorgtraject of wil je jouw ongenoegen uiten over onze organisatie, dan kun je hier lezen hoe de klachtenprocedure verloopt.

Wij vinden het belangrijk dat wij samen met jou tot een oplossing komen. Dit past ook bij de kernwaarde van impegno: toegankelijkheid en samen met client zorgen voor de beste hulp. We willen met het uitvoeren van deze klachtenregeling eventuele klachten serieus nemen, oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

Voorop staat dat wij streven naar tevreden cliënten en naastbetrokkenen en wij vinden het voorkomen en oplossen van klachten van groot belang. Daarom hebben wij deze klachtenregeling opgesteld. Een goede klachtenregeling kan beiden daarbij helpen. Het uitgangspunt van de klachtenregeling is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. Jij moet je veilig voelen om je ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en je doet dit bij voorkeur bij de zorgverlener over wie je ontevreden bent. Indien een rechtstreeks gesprek niet tot de gewenste oplossing heeft geleid of indien hierbij de tussenkomst van een derde gewenst is, kun jij (of een derde, zoals in dit klachtenreglement is beschreven) de klachtenfunctionaris van impegno inschakelen en/of je klacht direct aan de klachtencommissie richten.

### **1. Bespreken met je hulpverlener**

Als je een klacht hebt, is het verstandig om je ongenoegen eerst met je hulpverlener te bespreken. Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan kun je overgaan tot het indienen van een uiting van ongenoegen of klacht via onze website.

Je kunt als cliënt een klacht indienen, maar ook jouw familieleden of naastbetrokkenen kunnen dit doen. Gaat het om iemand tot 18 jaar, dan kun je als ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder een klacht indienen.

Wanneer je nog niet weet of je een klacht wilt indienen, of niet weet hoe je dit precies moet doen, dan is de klachtenfunctionaris of anders de vertrouwenspersoon beschikbaar om je te helpen. De klachtenfunctionaris is niet in dienst van impegno en functioneert onafhankelijk. (Zie 6. Contactgegevens).

### **2. Klachtenfunctionaris**

De klacht via de website komt binnen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens binnen drie werkdagen contact op. Samen bespreek je wat het doel is van je klacht en wat de klachtenfunctionaris voor jou kan betekenen. De klachtenfunctionaris velt geen oordeel over je klacht, maar probeert samen met jou naar een oplossing te zoeken. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende rol om samen tot een oplossing te komen.

Anoniem een klacht indienen is niet mogelijk en degene over wie de klacht gaat, wordt altijd op de hoogte gesteld.

### **3. Externe klachtencommissie**

Het kan zijn dat de bemiddeling voor jou niet tot een voldoende oplossing leidt. Dan kun je een officiële klacht indienen:

#### **Bij GGZ 18+ en Begeleiding**

Je kunt een officiële klacht indienen. Deze wordt binnen impegno door de klachtenfunctionaris afgehandeld. Indien gewenst kun je na deze afhandeling en de reactie over de opvolging daarop door de Raad van Bestuur van impegno, je klacht alsnog laten beoordelen bij de externe klachtencommissie, te weten de Geschillencommissie Zorg.

Uitzondering: Betreft de klacht een ZZP'er waarbij de klacht op de persoon is gericht en intern niet succesvol is afgehandeld, kan de officiële klacht worden ingediend bij de beroepsvereniging waar de ZZP'er bij is aangesloten.

### **4. Klachten bij Jeugd en Gezin – Externe Klachtencommissie**

Ook bij klachten in jeugd- en gezinstrajecten vinden wij het belangrijk dat wij samen met jou tot een oplossing komen. Dit past ook bij de kernwaarde van impegno: toegankelijkheid en samen met client zorgen voor de beste hulp. Het heeft dan ook de voorkeur van impegno dat je bij klachten in een jeugd- en gezinstraject de route ook eerst met de betrokken hulpverlener bespreekt en daarna eventueel nog gebruik maakt van bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Het kan zijn dat de bemiddeling voor jou niet tot een voldoende oplossing leidt. Dan kun je een officiële klacht indienen bij de externe klachtencommissie voor Jeugd en Gezin (zie hieronder).

Jij hebt ook het recht om direct over te gaan tot het indienen van een rechtstreekse klacht bij de externe klachtencommissie. De behandeling van een klacht gericht aan de externe klachtencommissie wordt gedaan door een instantie die niet is verbonden aan impegno, instelling of een beroepsgroep.

Wanneer je je klacht direct bij de externe klachtencommissie wenst in te dienen, kun je het klachtenreglement vinden op onze website (Reglement Klachtencommissie Jeugdwet, erisetsmisgegaan.nl).

Tegen een uitspraak van deze externe klachtencommissie kun je niet in beroep gaan.

Indien gewenst kun je na hun aanbevelingen en de reactie over de opvolging daarop door de Raad van Bestuur van impegno, wel je klacht alsnog door de Geschillencommissie Zorg laten beoordelen. Hier zijn voor jou kosten aan verbonden (zie 5. Onder kosten).

### **5. Beoordeling ontvankelijkheid van klachten door de externe klachtencommissies**

Als je je klacht door een externe klachtencommissie wilt laten beoordelen, bekijkt de voorzitter van deze externe commissie eerst of je klacht in behandeling genomen kan worden. Je klacht is dan wel of niet ontvankelijk.

### **Niet ontvankelijk**

Een klacht, ingediend bij een externe klachtencommissie (Er is iets misgegaan of de Geschillencommissie Zorg), is niet ontvankelijk (niet vatbaar voor beoordeling) als:

- de klacht geen betrekking heeft op impegno of medewerkers van impegno;
- een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is bij de externe klachtencommissie;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (als diens instemming tenminste vereist is);
- de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in dit klachtenreglement;
- de klacht betrekking heeft op de beslissing na de intake dat je wel of niet in zorg wordt genomen.
- de termijn voor het kunnen indienen van een klacht is verstreken.

### **Wel ontvankelijk, toch niet in behandeling**

Als je als familie/naastbetrokkene een klacht indient die over de behandeling van de cliënt gaat (een klacht die niet jezelf betreft), dan zal de voorzitter de mening van de betreffende cliënt zwaar mee laten wegen in het wel of niet in behandeling nemen van de klacht. Dat kán betekenen dat de klacht wel ontvankelijk wordt verklaard, maar dat deze toch niet inhoudelijk behandeld wordt door de externe klachtencommissie.

### **Wel ontvankelijk**

Als je klacht wel ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, gaat de externe klachtencommissie van start met het verzamelen van informatie. Zij vraagt jou en degene tegen wie de klacht gericht is, om de situatie schriftelijk toe te lichten. Tevens kan de commissie, wanneer de cliënt daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven, het dossier inzien en betrokkenen om toelichting vragen. Jijzelf en de aangeklaagde ontvangen vervolgens een uitnodiging om een mondelinge toelichting te komen geven (er vindt een hoorzitting plaats) of er volgt uitspraak op schriftelijke stukken.

Aan de hand van alle informatie doet de externe klachtencommissie een uitspraak en geeft aan of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. De uitspraak van de Geschillencommissie Zorg is een bindend advies en de uitspraak van 'Er is iets misgegaan' bevat aanbevelingen voor impegno.

### Kosten

Voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Zorg brengt de Geschillencommissie Zorg kosten in rekening bij jou als klager. Zie voor de actuele kosten de website van de Geschillencommissie Zorg (Zie 6. Contactgegevens). Ook als je kosten maakt om je tijdens de hoorzitting of in de voorbereiding daarop te laten bijstaan door iemand (anders dan de cliëntvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon) dan zijn die kosten voor eigen rekening.

De kosten voor de klachtbehandeling van klachten ingediend bij klachtencommissie voor Jeugd en Gezin, worden betaald door impegno.

## **6. Contactgegevens**

### Klacht indienen

Website: [www.impegno.nl](http://www.impegno.nl)  
Email: [klacht@impegno.nl](mailto:klacht@impegno.nl)  
Post: impegno, t.a.v de klachtenfunctionaris

Postbus 7058  
2701 AB Zoetermeer  
Telefoon: 0900-4673466 (impegno algemeen)

#### Externe klachtencommissie

Er is iets misgegaan (alleen voor Jeugd en Gezinszaken)  
Website: [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl)

Geschillencommissie Zorg (voor GGZ18+ en Begeleiding)

Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)  
Telefoon: 070-310 5380

#### Vertrouwenspersonen

De vertrouwenspersoon voor impegno, ook wel cliëntvertrouwenspersoon genoemd (cvp), is niet in dienst van impegno. De cvp is er voor cliënten en werkt geheel onafhankelijk. De cvp denkt mee en kan adviseren of ondersteuning bieden. De cvp kan ook helpen wanneer je een klachtbrief wilt opstellen. Alle gesprekken met de cvp zijn vertrouwelijk.

Voor familieleden en naastbetrokkenen bestaat ook de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen die gespecialiseerd is in jeugd- en familiezaken, ook wel familievertrouwenspersoon genoemd (fvp). De fvp denkt mee en kan adviseren of ondersteuning bieden. Alle gesprekken met de fvp zijn vertrouwelijk.

Cliëntvertrouwenspersoon (cvp)      Email: [cvp@impegno.nl](mailto:cvp@impegno.nl)  
Familievertrouwenspersoon (fvp)      Email: [fvp@impegno.nl](mailto:fvp@impegno.nl)

Voor vragen, klachten of advies met betrekking tot Jeugd en Gezin kun je ook contact opnemen met Jeugdstem (vertrouwenspersonen AKJ):

#### Jeugdstem

Voor vragen, klachten of advies in de Jeugdhulp  
Website: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)  
Telefoon: 088-5551000