



Klachtenreglement BGwonen

1. Artikel 1 Algemene bepalingen

- 1.1. Jeugdigen en/of ouders kunnen ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon. Onze interne vertrouwenspersoon is Saida Chekouri. Zij is per mail te bereiken op s.chekouri@bgwonen.nl. Clienten die onder de Jeugdwet vallen, kunnen een vertrouwenspersoon van Jeugdstem benaderen. Deze is te bereiken 088 – 555 1000 of door te chatten via www.jeugdstem.nl.
- 1.2. Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg worden gezamenlijk door de keten behandeld.
- 1.3. Via het Landelijk Meldpunt Zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: www.landelijkmeldpuntzorg.nl
- 1.4. De cliënt of betrokkene die een klacht indient kan ook rechtstreeks naar KPZ (www.klachtenportaalzorg.nl).

2. Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken zorgverlener

- 2.1. Het heeft onze voorkeur dat je de klacht eerst bespreekt met je zorgverlener om te kijken of jullie de klacht samen kunnen opheffen.
- 2.2. Wanneer je je klacht niet met je zorgverlener wilt bespreken of wanneer je er niet met je zorgverlener uitkomt, dan kun je klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris, zie artikel 3.

3. Artikel 3 Klacht indienen bij de klachtenfunctionaris

- 3.1. Onze organisatie heeft een interne klachtenfunctionaris waar je je klacht kunt indienen. De klachtenfunctionaris heeft als taak om te bemiddelen tussen jouw en de organisatie. De klachtenfunctionaris is te contacteren op klachtenfunctionaris@bgwonen.nl. Je kunt ook direct naar de klachtenfunctionaris zonder eerst artikel 2 te doorlopen.
- 3.2. Je benadert de klachtenfunctionaris naar aanleiding van een klacht. Samen met de klachtenfunctionaris bepaal je de vervolgstappen.
- 3.3. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk van de directie en de rest van de organisatie.
- 3.4. Voor de Wet langdurige zorg (WLZ) geldt dat de reactietermijn op de klacht is gesteld op 6 weken, zoals in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) staat vermeld.

4. Artikel 4 Klacht indienen bij de externe klachtencommissie

- 4.1. Kom je er niet uit met de klachtenfunctionaris of ben je niet tevreden over de oplossing, dan kun je naar de externe klachtencommissie KPZ (www.klachtenportaalzorg.nl). Het is ook mogelijk om direct contact op te nemen met het KPZ, zonder eerst artikel 2 en artikel 3 te doorlopen.
- 4.2. De klachtencommissie beoordeelt de klacht binnen 2 weken conform de externe klachtenregeling. 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.
- 4.3. Indien de commissie voldoende informatie heeft (al dan niet met een hoorzitting), zal de commissie een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht.
- 4.4. De uitspraak is niet bindend.

5. Artikel 5 Klacht indienen bij de Geschillencommissie – Wet langdurige zorg (WLZ)

- 5.1. Bij cliënten en/of hun ouders die onder de Wet langdurige zorg (WLZ) vallen, beoordeelt de Geschillencommissie de klacht binnen conform het Geschillenreglement. De Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht door Klachtenportaal Zorg in samenwerking met belangenbehartigers voor cliënten en belangenbehartigers voor beroepsbeoefenaren. De Geschillencommissie KPZ is als geschilleninstantie erkend door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).
- 5.2. De uitspraak is bindend.

6. Artikel 6 Tuchtrectklachten

- 6.1. Geregistreerde SKJ-professionals vallen onder het tuchtrect van het kwaliteitsregister jeugd (SKJ): skjeugd.nl/tuchtrect/klachten/ik-heb-een-klacht/
- 6.2. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.

7. Artikel 7 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

- 7.1. Cliënten hebben het recht om een klacht die betrekking heeft op privacy in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (APV):
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens>

8. Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

- 8.1. Dit protocol is maart 2023 vastgesteld.
- 8.2. In alle gevallen waarin dit protocol niet voorziet beslist de directie.