

## Klachtenprocedure

### ***Klachtenregeling***

Deze klachtenregeling biedt informatie voor ouders, verzorgers, en hun kinderen die zorg krijgen van Puur Jong, verder benoemd als cliënten.

Hoewel Puur Jong zich inzet om de best mogelijke zorg aan cliënten te verlenen, kunnen zich situaties voordoen die als niet prettig worden ervaren. Wanneer dit gebeurt, is het mogelijk een klacht in te dienen. Wij vinden het belangrijk dat dit ook gedaan wordt, omdat klachten aanleiding geven om met elkaar in gesprek te gaan, zodat bepaalde zaken opnieuw bekeken of bijgesteld kunnen worden.

### ***Wie kan klachten indienen?***

Kinderen en jongeren kunnen zelf een klacht indienen, maar ook ouders/opvoeders, stiefouders en pleegouders kunnen dit doen. Tevens kunnen cliënten een vertrouwenspersoon vragen om namens hen een klacht in te dienen of hen daarbij te ondersteunen.

### Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van Puur Jong in een concreet geval of over de werkwijze van Puur Jong in het algemeen. Loopt u niet te lang rond met deze gevoelens, maar praat erover met uw contactpersoon. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de directie van Puur Jong. Deze staat u graag te woord en is gedurende kantoor tijd te bereiken onder telefoonnummer (06-13034401).

Blijft uw gevoel van ontevredenheid ook na het gesprek groot, dan kunt u overgaan tot het formeel indienen van een klacht. Puur Jong kent hiervoor een klachtenprocedure.

Uw klacht kunt u schriftelijk indienen bij:

Puur Jong  
T.a.v. Mw drs. V. Austen – voorzitter interne klachtencommissie  
Hogeweg 49  
6367 BB Voerendaal

Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de wijze van behandeling van de klacht.

## Klachtenreglement PUUR JONG ALGEMEEN

### **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Puur Jong: de organisatie de cliënt een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- B. Cliënt: degene met wie de organisatie een zorgovereenkomst heeft afgesloten.
- C. Zorgovereenkomst: overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten conform gedurende de afgesproken uren
- D. Contactpersoon, degene met wie door de directie met één der volgende overeenkomsten is gesloten: 1. Arbeidsovereenkomst; 2. Overeenkomst tot opdracht; 3. Stage-overeenkomst;
- E. Directie: het hoogst uitvoerende orgaan van Puur Jong, dat nauw contact onderhoudt met de contactpersoon van Puur Jong.
- F. Klacht: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of het bestuur van Puur Jong dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.
- G. Klager: Een cliënt die een klacht indient.
- H. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- I. Vertrouwenspersoon: de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.
- J. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
- K. Adviseur: degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is

### **Artikel 2 - Vertrouwenspersoon**

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

## INTERNE KLACHTENPROCEDURE

### **Artikel 3 - Indiening**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij het bestuur van PUUR JONG onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Post: Puur Jong, t.a.v. de voorzitter van de klachtencommissie:  
Mw. drs. V. Austen  
Hogeweg 49  
6367BB Voerendaal

Email: [vera@psychologieveerkracht.nl](mailto:vera@psychologieveerkracht.nl)

### **Artikel 4 Bevestiging van ontvangst**

Puur Jong zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager. Indien de directie de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht de directie de klager in over de verdere procedure en doet hij tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan bij de klacht betrokkene(n).

### **Artikel 5 – Onderzoek**

De directie stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en kan zich laten informeren - dan wel bijstaan - door een adviseur.

### **Artikel 6 - Horen van partijen**

De directie zal zo mogelijk, binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de directie een verslag op.

### **Artikel 7 - Beslistermijn**

Het bestuur beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen.

## EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Het streven is om de klacht laagdrempelig en, zoveel als mogelijk, samen op te lossen. Echter de klager is vrij in zijn keuze op welke wijze hij zijn klacht kenbaar maakt. Naar wens en behoefte kunnen zowel de klager als diegene over wie geklaagd wordt gebruik maken van toegankelijke en professionele klachtenondersteuning en/of behandeling door een klachtencommissie.

Voor Puur Jong geldt dat er zo veel mogelijk wordt aangesloten bij relevante beroepsverenigingen en wettelijke registraties teneinde een zorgvuldige beroepsuitoefening te waarborgen, maar ook zorg te dragen voor een adequate, externe klachtenprocedure.

Puur Jong is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Via de website van Klachtenportaal Zorg kan er digitaal een klacht ingediend worden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>

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 er wordt een ontvangstbevestiging verstuurd.

### **Beoordeling van de klacht**

Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en de wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien er een verzoek is 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. Klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Is de oplossing naar tevredenheid? Dan wordt de klacht afgehandeld.

### **Klachtencommissie**

Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kun klager 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.