

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

Klachtenprocedure Op Maat Diagnostiek & Behandeling

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor cliënten die gebruik maken van de dienstverlening van Op Maat Diagnostiek en Behandeling. Op Maat Diagnostiek en Behandeling zal ernaar streven om ontevredenheid en klachten altijd informeel op te lossen. Van klachten is slechts sprake als deze worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon verbonden aan Op Maat Diagnostiek en Behandeling kan behulpzaam zijn bij het oplossen van klachten. Daarnaast maakt Op Maat Diagnostiek & Behandeling gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Verderop staat de precieze procedure uitgelegd voor het indienen van een klacht, bij klachtenportaalzorg.nl



KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

Artikel 1

Begripsomschrijving

- A: Client: Een jeugdige of diens ouders/verzorgers, uitoefenende het gezag over de jeugdige aan wie door Op Maat Diagnostiek & Behandeling zorg aanbiedt.
- B: Uiting van onvrede: Schriftelijke melding/ melding per email bij Op Maat Diagnostiek & Behandeling met betrekking tot de door Op Maat Diagnostiek en Behandeling geleverde dienstverlening, met de intentie deze informeel op te lossen.
- C: Klacht: Uiting van onvrede met betrekking tot de door Op Maat Diagnostiek en Behandeling geleverde dienstverlening, die schriftelijk op per email is ingediend bij Klachtenportaalzorg.nl, met als uitdrukkelijk doel, deze onvrede te uiten en op te laten lossen door de onafhankelijke klachtencommissie van zorgportaal.nl.
- D: Klager: Diegene die als client of namens client een klacht heeft ingediend bij zorgportaal.nl
- E: Aangeklaagde: Op Maat Diagnostiek & Behandeling en of de behandelaar die namens Op Maat Diagnostiek & Behandeling zorg heeft uitgevoerd.
- F: Klachtenfunctionaris Medewerker van Op Maat Diagnostiek en Behandeling, aangewezen om uitingen van onvrede informeel en onpartijdig op te lossen.
- G: Vertrouwenspersoon: Vertrouwenspersoon die ter beschikking staat cliënten die zorg ontvangen van Op Maat Diagnostiek en Behandeling.
- H: Directie De directie van Op Maat Diagnostiek en Behandeling
- I: Klachtencommissie: de klachtencommissie van zorgportaal.nl

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

Artikel 2

Handelingswijzen ontvangen uitingen van onvrede

Cliënten die hun onvrede willen uiten kunnen in willekeurige volgorde terecht bij:

- De medewerker die hun zorg verleent en over wie ze niet tevreden zijn
- De leidinggevende van bovenstaande medewerker
- De vertrouwenspersoon
- De klachtenfunctionaris

Medewerkers bespreken de geuite onvrede met de client of diens vertegenwoordigers, eventueel in het bijzijn van een leidinggevende. Hiervan wordt schriftelijk verslag gedaan.

Cliënten worden gewezen op de mogelijkheden die zij hebben om hun onvrede of eventuele klacht te uiten.

Onvrede wordt in teamoverleg besproken met als doel onvrede in de toekomst te voorkomen. Eventuele veranderde werkwijzen worden schriftelijk neergelegd.

Artikel 3

Vertrouwenspersoon

Cliënten die zorg ontvangen kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon. Cliënten worden bij aanvang van de dienstverlening door Op Maat Diagnostiek en Behandeling op de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon gewezen. De directie stelt alles in het werk om de vertrouwenspersoon de middelen en mogelijkheden te geven om zijn of haar taak uit te kunnen voeren.

Artikel 4

Klachtenfunctionaris

Is de verantwoordelijke binnen Op Maat Diagnostiek en Behandeling, belast met de informatie voorziening en het informeel oplossen van uitingen van onvrede binnen Op Maat Diagnostiek en Behandeling. De klachtenfunctionaris inventariseert de klachten, zoekt een informele oplossing, is aanwezig bij gesprekken tussen cliënten en medewerkers van Op Maat Diagnostiek en Behandeling, adviseert cliënten en wijst cliënten op hun rechten. Het doel is altijd het bereiken van een duurzame oplossing en het voorkomen van onvrede en of klachten in de toekomst.

De nadere taken en werkwijze zijn omschreven in de functieomschrijving

De klachtenfunctionaris registreert alle uitingen van onvrede en doet schriftelijk verslag van gesprekken en verzorgt een jaarlijks rapport, aan te bieden aan de directie.

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

De directie stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn of haar werkzaamheden uit te kunnen voeren. Indien de klachtenfunctionaris de directie mededeelt te worden belemmerd in zijn of haar werkzaamheden dan dient de directie subiet passende maatregelen te nemen.

Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld volgens de in dit document geldende procedures voor alle uitingen van onvrede of bij zorgportaal.nl ingediende klachten, met dien verstande dat er een vervanger voor de klachtenfunctionaris wordt aangewezen en dat klachtenfunctionaris in deze procedure geen rol kan en mag spelen.

Artikel 5

Het indienen van een klacht

- Uitingen van onvrede dienen mondeling, schriftelijk of digitaal te worden ingediend bij een medewerker van Op Maat Diagnostiek en Behandeling, zie artikel 2.
- Een klacht kan slechts schriftelijk of digitaal worden ingediend bij klachtenportaalzorg.nl

Klachten kunnen worden ingediend door een client of diens wettelijke vertegenwoordigers of door nabestaanden van de client.

Artikel 6

In behandeling nemen van de client.

De spelregels voor de klachtenprocedure klachten vallend onder de Wkkgz:

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren.

1. informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
3. de 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder;
4. de zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

5. deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
6. alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen;
7. bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
8. de erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Klachtenreglement KPZ Wkkgz.

De spelregels voor de klachtenprocedure klachten WMO en Jeugdzorg:

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. ontvangst klacht;
2. eerste beoordeling klacht door het klachtenloket van "Klachtenportaal Zorg";
3. de klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. de klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. de klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

10. als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de cliënt besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. de klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. de klacht is afgehandeld.

Artikel 7

Stopzetting behandeling uiting van onvrede / klacht

Uitingen van onvrede, c.q. klachten worden niet verder behandeld indien klager de klacht intrekt. Het intrekken kan zowel mondeling, schriftelijk als digitaal worden aangegeven.

Artikel 8

De directie

De directie deelt klager binnen een maand na de uitspraak van de klachtencommissie mee welke stappen er zijn gezet naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. Het is de directie toegestaan de termijn te verlengen, indien klager schriftelijk op de hoogte wordt gebracht van de verlenging van de termijn.

Artikel 9

Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenregeling van Op Maat Diagnostiek en Behandeling is openbaar en te downloaden vanaf opmaatdiagnostiek.nl. De directie zet zich ervoor in altijd de meest up-to-date versie van de klachtenregeling op de website aan te bieden.

Artikel 10

Kosten

Er worden geen kosten gerekend voor het neerleggen van klachten bij de onafhankelijke klachtencommissie van klachtenportaalzorg.nl

KvK 17206981
IBAN NL65 INGB 0004 8825 09



Verwersstraat 27
5211 HT 's-Hertogenbosch

T +31 (0)73 689 43 88
E info@opmaatdiagnostiek.nl
www.opmaatstudiebegeleiding.nl

Artikel 11

Evaluatie klachtenregeling

De directie evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar, zeker voor 1 januari 2023. De directie betreft bij de evaluatie de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de onafhankelijke klachtencommissie van klachtenportaalzorg.nl.

Artikel 12

Onvoorziene omstandigheden

in situaties waarin de regeling niet helder is en of niet voorziet beslist de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie voor zover het de werkwijze betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de directie.

Artikel 13

Vaststelling en wijziging

De regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de directie. Voorgenomen veranderingen worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris en of klachtencommissie, alvorens deze in werking te stellen.

Artikel 14

De klachtenregeling van Op Maat Diagnostiek en Behandeling treedt in werking op 1 januari 2021.