

Klachtenregeling Centraal Nederland (Jeugdzorg)

Inhoud

Inleiding.....	2
Artikel 1. Indienen van de klacht	2
Artikel 2. Ontvangst van de klacht	2
Artikel 3. Behandeling van de klacht.....	3
Artikel 4. Geschillencommissie Zorg	3
Artikel 5. Rapportage en archivering	4
Bijlage Klachtformulier	5



Inleiding

Als medewerkers van Centraal Nederland streven we ernaar onze zorg zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat onze zorgverlening niet naar tevredenheid is. We waarderen het als u uw ontevredenheid met de betreffende medewerker(s) deelt. Mocht dit niet voldoende blijken te zijn, dan vindt u in dit document de procedure om uw klacht kenbaar te maken. Ook beschrijft de procedure de wijze en termijnen van afhandeling van de klacht.

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cliënten en naastbetrokkenen van cliënten aan wie Centraal Nederland zorg verleent.

Op deze manier geven we invulling aan onze wettelijke plicht tot het bieden van een effectieve en laagdrempelige regeling voor opvang en afhandeling van klachten.

U kunt altijd een vertrouwenspersoon van Jeugdstem (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)) vragen om u te helpen bij het indienen van uw klacht en het doorlopen van de procedure. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt dus niet voor Centraal Nederland. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon is gratis. Contact opnemen met Jeugdstem kan telefonisch of via de online chat:

- Telefoonnummer (gratis en anoniem): 088 555 1000. Bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.
- Online chat op <https://jeugdstem.nl/>. De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.

Ook kun je je klacht direct melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het LMZ geeft advies en informatie bij klachten over de kwaliteit van zorg. Het meldpunt lost niet zelf klachten op, maar geeft wel aan welke stappen je kunt zetten. Ook bewaakt het de afhandeling van klachten.

Het meldpunt is een onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg kan telefonisch of via de website:

- Telefoonnummer: 088 - 120 50 20 (lokaal tarief)
- Website: Contact met het Landelijk Meldpunt Zorg
- Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

Artikel 1. Indienen van de klacht

1. De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij de interne klachtenfunctionaris van Centraal Nederland.
2. Dit kan door middel van het sturen van een ingevuld klachtformulier (zie bijlage) naar klachtenfunctionaris@centraalnederland.nl
3. Wordt een klacht bij een ander dan de interne klachtenfunctionaris ingediend, dan zal de ontvanger van de klacht deze doorzenden naar de interne klachtenfunctionaris.

Artikel 2. Ontvangst van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht neemt de interne klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact op met de klager.
2. De interne klachtenfunctionaris inventariseert de klacht en informeert de klager over de procedure van behandeling.



3. De interne klachtenfunctionaris stelt de interne klachtencommissie zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, op de hoogte van de klacht en vraagt deze de behandeling van de klacht op zich te nemen.

Artikel 3. Behandeling van de klacht

1. De interne klachtencommissie is verantwoordelijk voor het behandelen van de formele klachten.
2. De interne klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter.
3. De interne klachtencommissie stelt de persoon tegen wie de klacht zich richt en diens leidinggevende op de hoogte van de ingediende klacht en van de wens van klager om de klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.
4. De klager en degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De klager en degene over wie is geklaagd kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
5. Na het onderzoeken van de klacht komt de interne klachtencommissie tot een gemotiveerd oordeel over de klacht. Dit oordeel kan ongegrond of geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Het oordeel kan worden aangevuld met een advies over eventuele (verbeter)maatregelen.
6. De interne klachtencommissie stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie naar de klager, naar degene over wie is geklaagd, naar de leidinggevende van de werknemer en naar de directeur-bestuurder. In deze reactie wordt vermeld:
 - Het oordeel van klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
 - Eventueel aangevuld met een advies over (verbeter)maatregelen.Indien niet aan de termijn van vier weken kan worden voldaan, informeert de interne klachtencommissie de klager, degene over wie is geklaagd, de leidinggevende van de werknemer en de directeur-bestuurder hierover onder vermelding van de termijn waarbinnen de interne klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
7. Uiterlijk binnen zes, of - als gebruik is gemaakt van eenmalige verlenging - tien weken na indiening van de klacht, ontvangt de klager een brief van de directeur-bestuurder van Centraal Nederland met daarin de resultaten van de procedure van klachtafhandeling, welke beslissingen genomen zijn naar aanleiding van de klacht en op welke termijn maatregelen zullen zijn doorgevoerd.
8. De Raad van Toezicht en het MT ontvangen een kopie van deze brief. De directeur-bestuurder draagt er zorg voor dat de beklaagde een kopie ontvangt via diens leidinggevende.

Artikel 4. Geschillencommissie Zorg

1. Centraal Nederland is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.
2. Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen kunnen hun klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg als naar hun mening de klacht onvoldoende is weggenomen door de afhandeling door Centraal Nederland.
Voor werkwijze van en vragen aan de Geschillencommissie Zorg zie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>
Ook hierbij kan de klager een vertrouwenspersoon van Jeugdstem (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)) vragen om te helpen bij het indienen van de klacht.



Artikel 5. Rapportage en archivering

De interne klachtenfunctionaris rapporteert per jaar aan de directie over de uitvoering van de klachtenregeling. In het rapport is opgenomen:

- Het aantal klachten
- De aard van de klachten
- De maatregelen n.a.v. de klachten
- De doorlooptijd

De directie bespreekt de rapportage in het MT met als doel het aantal klachten te reduceren.

Vastgesteld 01-12-2025

Inge den Boef

Directeur-bestuurder



Bijlage Klachtformulier

Klachtformulier

Als medewerkers van Centraal Nederland streven we ernaar onze zorg zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat onze zorgverlening niet naar tevredenheid is. Bij het indienen van een klacht over onze zorgverlening vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt dit formulier ingevuld mailen of per post versturen, zie onderaan dit formulier. Na ontvangst van de klacht neemt de interne klachtenfunctionaris zo spoedig mogelijk contact met u op om de klacht en de procedure te bespreken. Meer informatie is te vinden in het klachtenreglement, dat op www.centraalnederland.nl te vinden is. Het klachtenreglement is leidend.

U kunt altijd een vertrouwenspersoon van Jeugdstem (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)) vragen om u te helpen bij het indienen van uw klacht en het doorlopen van de procedure. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt dus niet voor Centraal Nederland. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon is gratis. Contact opnemen met Jeugdstem kan telefonisch of via de online chat:

- Telefoonnummer (gratis en anoniem): 088 555 1000. Bereikbaar op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.
- Online chat op <https://jeugdstem.nl/>. De chat is doorgaans geopend van maandag t/m donderdag van 16:00-20:00 uur en op vrijdag van 15:00-17:00 uur.

De hier vermelde gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.

1. Uw gegevens	
Naam	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Geboortedatum	
Telefoonnummer	
Mailadres	

2. Inhoud van uw klacht
Kunt u hieronder een precieze omschrijving van uw klacht geven?



3. Gegevens van uw klacht

Kunt u hieronder aangeven op welke *datum*, *hoe laat* en *waar* hetgeen is gebeurd waarover u een klacht heeft?

4. Gegevens beklagde(n)

Wat is de naam van de medewerker(s) van Centraal Nederland over wie uw klacht gaat of die betrokken is/zijn bij de klachtsituatie? (één of meerdere)

U kunt dit formulier ingevuld mailen naar: klachtenfunctionaris@centraalnederland.nl.

Of in een gesloten envelop sturen naar:

Centraal Nederland
Galvaniweg 13
8071 SC Nunspeet