

Klachtenreglement

Hatt Begeleiding

Hatt Begeleiding
Laan van de Iemenhees 79A
7823 JE Emmen

Info@hattbegeleiding.nl

+31 6 34 10 33 04





Inhoudsopgave

.....	1
Definities	3
1. Een klacht	3
1.1 Algemeen.....	3
1.2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.....	3
2. Uw klacht samen oplossen.....	4
2.1 De klacht samen oplossen	4
2.2 Hoe jullie samen de klacht kunnen oplossen	4
3. Inschakelen van de klachtenfunctionaris.....	4
3.1 Klachtenfunctionaris.....	4
4. Juridische vervolgstappen.....	5
4.1 Klacht indienen bij geschillencommissie.....	5
4.2 Klacht indienen bij de rechter	5



Definities

Hatt Begeleiding	Iedereen die op wat voor manier dan ook werkzaam is bij of voor Hatt Begeleiding en daardoor in meer- of mindere mate betrokken is bij de begeleiding van de zorgvrager
Zorgvrager	Degene die begeleiding ontvangt vanuit Hatt Begeleiding en daarvoor een overeenkomst aangaat of is aangegaan
Klacht	Een klacht is een uiting van onvrede over de zorg, ondersteuning, de dienstverlening of de personen/zorgverleners waar u mee te maken heeft
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Klachtenfunctionaris	Iemand met wie u contact kan opnemen om advies te vragen als u ontevreden bent of een klacht heeft. De klachtenfunctionaris is op de hoogte van de klachtenregeling van Hatt Begeleiding en een onafhankelijk persoon van de organisatie
Geschillencommissie	Organisatie die beslissingen kan nemen bij conflicten. De commissie bestaat meestal uit mensen die in het veld werken. Aan de andere kant zitten er ook vertegenwoordigers van de klachten of consumenten in de commissie. De geschillencommissie is een goedkoper en vaak sneller alternatief dan de rechter

1. Een klacht

1.1 Algemeen

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Mocht de zorgvrager minderjarig zijn, dan kan de Jeugdwet ook van toepassing zijn bij een klacht. Per individuele zorgvrager wordt meegewogen welke wet van toepassing is in de situatie.

Het kan zijn dat de zorgvrager niet tevreden is over de begeleiding die hij/zij ontvangt. Het kan ook voorkomen dat er zich een gebeurtenis voordoet waar de zorgvrager of betrokkenen niet tevreden over zijn en dit willen bespreken of er een melding van willen maken.

1.2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Mensen zijn niet altijd tevreden over de manier waarop zorgverleners hun klacht afhandelen. De afhandeling van een klacht kan bijvoorbeeld lang duren of onpersoonlijk verlopen. Mensen willen zich gehoord voelen en willen dat anderen in de toekomst niet hetzelfde overkomt.

Zorgverleners leren van klachten in de zorg. Het doel van de Wkkgz is dat er openheid is over klachten en ongewenste gebeurtenissen en hiervan wordt geleerd.



2. Uw klacht samen oplossen

2.1 De klacht samen oplossen

De eerste stap die u kan ondernemen als u een klacht hebt is deze klacht te bespreken met de desbetreffende begeleider. In een gesprek zijn veel dingen op te lossen. Hatt Begeleiding neemt uw klacht serieus en ziet het oplossen van een klacht als verbetering voor ons bedrijf. Wanneer het u niet lukt om de desbetreffende begeleider te spreken over uw klacht of jullie komen er samen niet uit, dan kan de eigenaresse van Hatt Begeleiding hiervoor ingeschakeld worden.

Het oplossen van uw klacht is in ieders belang. Daarom zal de eigenaresse van Hatt Begeleiding er alles aan doen om uw klacht naar wens op te lossen. Hierdoor kan Hatt Begeleiding haar begeleiding of dienstverlening verbeteren en kunnen we hopelijk de samenwerking op een prettige manier voortzetten.

2.2 Hoe jullie samen de klacht kunnen oplossen

Stap 1: Vraag de desbetreffende begeleider om een gesprek. De begeleider zal met u en eventueel uw wettelijk vertegenwoordiger een gesprek plannen. In dat gesprek kan uw klacht besproken worden. Samen zoeken jullie naar een oplossing voor de klacht. Komen jullie er samen niet uit? Ga dan naar stap 2.

Stap 2: Als u er samen met de desbetreffende begeleider niet uit komt dan kan u een gesprek aanvragen bij de eigenaresse van Hatt Begeleiding. Dit mag u aanvragen wanneer jullie elkaar treffen, telefonisch, via de mail of per post.

Contactgegevens eigenaresse Hatt Begeleiding:

Naam eigenaresse: Roos Hatt

Telefoonnummer: 0634103304

E-mailadres: info@hattbegeleiding.nl

Adres: Laan van de iemenhees 79A
7823 JE Emmen

Na het aanvragen van het gesprek wordt er binnen maximaal zes weken van ontvangst van uw verzoek, contact met u opgenomen door de eigenaresse van Hatt Begeleiding met een schriftelijke reactie en een voorstel voor het maken van een afspraak. Jullie gaan samen het gesprek aan, waarin u uw klacht bespreekt. Samen zullen jullie zoeken naar een passende oplossing. Het gesprek met de desbetreffende begeleider en eventueel het gesprek met de eigenaresse van Hatt Begeleiding wordt schriftelijk vastgelegd en dit ontvangt u per post op uw postadres.

3. Inschakelen van de klachtenfunctionaris

3.1 Klachtenfunctionaris

Het is mogelijk dat u na de eerste stappen nog niet tevreden bent over de afhandeling of oplossing van uw klacht. Wanneer dit zo is, kan u de klachtenfunctionaris inschakelen. Dit kan per e-mail.

Contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn:

Naam: Jos van Goethem

E-mailadres: josvangoethem@nederlandseburgers.nl

De klachtenfunctionaris neemt binnen maximaal zes weken contact met u op met een schriftelijke reactie en een voorstel voor het maken van een afspraak. Samen bespreken jullie



of deze afspraak persoonlijk plaatsvindt of telefonisch. Uw klacht kan u met de klachtenfunctionaris bespreken. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Zij onderzoekt hoe uw klacht is ontstaan, hoe deze op te lossen is en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. De klachtenfunctionaris bespreekt de uitkomst van het gesprek met u en met de eigenaresse van Hatt Begeleiding. De uitkomst van het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd en naar uw postadres verzonden.

Er bestaat een kans dat uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid is afgehandeld, er voor u geen goede oplossing is uitgekomen of u de situatie alsnog ergens wil melden. Dan zijn er juridische vervolgstappen die u kan nemen.

4. Juridische vervolgstappen

4.1 Klacht indienen bij geschillencommissie

Als de klacht niet of onvoldoende is opgelost door de klachtenfunctionaris kan u ervoor kiezen om naar een onafhankelijke en onpartijdige geschillencommissie te gaan. Dit kan wanneer:

- U niet tevreden bent over de reactie van Hatt Begeleiding op uw klacht;
- Hatt Begeleiding haar verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten niet nakomt of als deze niet voldoet aan de wettelijke eisen;
- Hatt Begeleiding bij de afhandeling van de klacht het klachtenreglement niet correct naleeft;
- Als van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht over betreffende gedragingen van Hatt Begeleiding in het kader van de zorgverlening bij Hatt Begeleiding indient.

Voordat u de stap naar de geschillencommissie gaat moet u rekening houden met de volgende punten:

- De klacht kunt u alleen voorleggen aan de geschillencommissie nadat u de klacht eerst hebt ingediend bij Hatt Begeleiding. Tenzij de omstandigheden zo zijn dat dit niet mogelijk of wenselijk is. De geschillencommissie bepaalt of hier sprake van is;
- Als u de stap naar de geschillencommissie heeft gemaakt, dan kunt u niet meer naar de rechter. De uitkomst van geschillencommissie is namelijk bindend. Ook kan u in dat geval niet meer in hoger beroep gaan;
- Het voordeel is dat de kosten bij een geschillencommissie laag zijn en dat het bedrag wordt terugbetaald als u in het gelijk wordt gesteld. Daarnaast is de procedure bij de geschillencommissie een stuk sneller dan een procedure via de rechter;
- De geschillencommissie kan een letselschadevergoeding tot 25.000 euro toewijzen. Gaat het om een klacht met letselschadevergoeding boven de 25.000, dan is een geschillencommissie niet bevoegd. Een specialist letselschade kan u helpen bij het vaststellen van de hoogte van de letselschadevergoeding;
- Bij het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kunt u zich laten ondersteunen door een specialist letselschade.

4.2 Klacht indienen bij de rechter

Wanneer bovenstaande stappen geen oplossing biedt, of wanneer u van mening bent dat de schade hoger is dan 25.000 euro, dan is hier sprake van een juridisch geschil. Leg uw klacht voor aan de rechter. De letselschade kun u pas verhalen als de veroorzaker aansprakelijk is. Hierbij heeft u een specialist letselschade nodig. Daarvoor kunt u contact opnemen met een



juridisch specialist letselschade. Diegene kan u helpen met uw klacht, het aansprakelijk stellen van de veroorzaker en zoekt uit welke schadeposten er zijn voor de opgelopen schade.