

Klachtenregeling Dolfijnenhuis

Cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden

Dolfijnenhuis vindt het belangrijk dat cliënten, ouders/verzorgers, wettelijk vertegenwoordigers en nabestaanden zich gehoord, serieus genomen en veilig voelen. Wij doen ons best om goede, passende en zorgvuldige begeleiding en zorg te bieden. Toch kan het gebeuren dat iemand ontevreden is, ergens mee zit of vindt dat iets anders had moeten.

Wij zien een klacht niet alleen als een formele melding, maar ook als een belangrijk signaal. Een klacht kan helpen om met elkaar in gesprek te komen, misverstanden op te helderen, fouten te herstellen en onze zorg en begeleiding te verbeteren.

Organisatiegegevens

- Organisatie: Dolfijnenhuis Begeleiding B.V.
- Vestigingsplaats: Kampen
- Adres: Buitensingel 1, 8261 DA Kampen
- KvK-nummer: 69818444
- E-mail: info@dolfijnenhuis.nl
- Website: www.dolfijnenhuis.nl

Inleiding vanuit Dolfijnenhuis

Wanneer een cliënt, vertegenwoordiger of nabestaande ergens ontevreden over is, kan dit bij voorkeur eerst worden besproken met de betrokken begeleider, persoonlijk begeleider, zorgmanager of directie van Dolfijnenhuis. Samen zoeken wij dan naar een oplossing die recht doet aan de situatie en aan de belangen van de cliënt.

Het is echter niet verplicht om een klacht eerst intern met Dolfijnenhuis te bespreken. Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij Klachtenportaal Zorg. Dolfijnenhuis is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor de onafhankelijke behandeling van klachten zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Klachtenportaal Zorg biedt toegang tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bij het formuleren en indienen van de klacht, onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing te komen en begeleidt het proces tussen klager en zorgaanbieder.

Kantooradres

Buitensingel 1
8261 DA Kampen

Bezoekadres

Burgwalstraat 26
8261 HK Kampen

(038) 33 74 384

b.g.g. 06 11 26 10 24
mail@dolfijnenhuis.nl

The logo for Dolfijnenhuis, featuring the name in white capital letters on a red, trapezoidal background.

Een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg is voor de klager kosteloos.

Waarvoor geldt deze klachtenregeling?

Deze klachtenregeling geldt voor klachten die betrekking hebben op gedragingen van Dolfijnenhuis in het kader van de zorgverlening zoals bedoeld in de Wkkgz. Onder een gedraging valt ook het nalaten van handelen.

De regeling is bedoeld voor cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden van cliënten.

Voor sommige onderwerpen kan een andere of aanvullende klachtenroute gelden. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten die onder de Jeugdwet, de Wet zorg en dwang of de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg vallen, of bij onderwerpen die niet direct gaan over de geleverde zorg. Wanneer daar sprake van is, zal Dolfijnenhuis de cliënt of vertegenwoordiger zo goed mogelijk informeren over de juiste route.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend via Klachtenportaal Zorg:

- Website: www.klachtenportaalzorg.nl
- E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Op de website van Klachtenportaal Zorg staat een klachtenformulier. Ook kan contact worden opgenomen met Klachtenportaal Zorg voor ondersteuning bij het indienen of formuleren van de klacht.

Vertrouwelijkheid en privacy

Dolfijnenhuis en Klachtenportaal Zorg behandelen klachten zorgvuldig en vertrouwelijk. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden alleen gebruikt voor de behandeling van de klacht en voor zover dat daarvoor noodzakelijk is.

Personen die betrokken zijn bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie, tenzij uit de wet anders voortvloeit of de klager schriftelijk instemt met verstrekking.

Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de zorg- of begeleidingsrelatie met Dolfijnenhuis. Wij vinden het belangrijk dat cliënten en vertegenwoordigers zich vrij voelen om onvrede of klachten te bespreken.

Officiële klachtenregeling

Hierna volgt integraal het officiële **2024 Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg**. Deze regeling maakt onderdeel uit van de klachtenregeling van Dolfijnenhuis. Wanneer de tekst van deze inleiding afwijkt van het officiële reglement van Klachtenportaal Zorg, geldt het officiële reglement van Klachtenportaal Zorg.

2024 Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling is bedoeld voor (vertegenwoordigers en nabestaanden van) cliënten van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

In Nederland zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling op te stellen. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is van belang dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De behandeling van een klacht is dan ook gericht op het bereiken van een goede oplossing voor beide partijen.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar.

Dit klachtenreglement voldoet aan de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Inhoud

1. 1. Begripsbepalingen
2. 2. De informele oplossing en de formele procedure
3. 3. In behandeling nemen van de klacht
4. 4. Buiten behandeling laten klacht
5. 5. Overdracht en gecombineerde behandeling klachten
6. 6. Ontvangstbevestiging
7. 7. Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris
8. 8. Termijnen
9. 9. Intrekking van de klacht
10. 10. Bekendmaking klachtenregeling
11. 11. Kosten
12. 12. Geheimhouding
13. 13. Verslaglegging
14. 14. Bewaarplicht
15. 15. Inwerkingtreding

Kantooradres

Buitensingel 1
8261 DA Kampen

Bezoekadres

Burgwalstraat 26
8261 HK Kampen

(038) 33 74 384

b.g.g. 06 11 26 10 24

mail@dolfijnenhuis.nl

The logo for DOLFIJNENHUIS is located in the bottom right corner. It consists of a red trapezoidal shape pointing to the right, with the words "DOLFIJNENHUIS" written in white, uppercase, sans-serif font across it.

DOLFIJNENHUIS

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. **Wkkgz:** de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
2. **Uitvoeringsbesluit Wkkgz:** het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016.
3. **Zorgaanbieder:** de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
4. **Cliënt:** een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
5. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
6. **Klacht:** een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet zorg gerelateerde onderwerpen zoals facturen, geschillen over overeenkomsten of problemen in de woning.
7. **Klachtenfunctionaris:** de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 2. De informele oplossing en de formele procedure

1. Een cliënt met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.
2. Een cliënt kan de klacht ook rechtstreeks bij Klachtportaal Zorg indienen. Dit kan ook nadat de zorgaanbieder en de klager niet tot een informele oplossing zijn gekomen. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van de klacht ondersteunen.

Artikel 3. In behandeling nemen van de klacht

1. Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, dan kan de klager een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

2. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bijvoorbeeld bij het formuleren en het indienen van een klacht.
3. De datum waarop de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.
4. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt wordt ingediend, kan Klachtenportaal Zorg vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

Artikel 4. Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 1. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en een e-mailadres van de klager;
 2. een datum;
 3. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
 4. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
 5. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 6. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
8. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
9. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 1. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
 2. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de vertegenwoordigingsbevoegdheid aannemelijk heeft kunnen maken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, en in de gelegenheid is gesteld om dit binnen twee weken alsnog te doen;
 3. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
 4. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);

5. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
6. de klacht betrekking heeft op de Wet zorg en dwang (Wzd);
7. de klacht betrekking heeft op jeugdzorg die onder de Jeugdwet valt;
8. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
9. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
10. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van het indienen van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. De gedraging of de gevolgen van deze gedraging moet voor klager dan wel korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.
11. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

Artikel 5. Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Als de klacht op een andere zorgaanbieder betrekking heeft, dan zorgt de eerst aangeschreven zorgaanbieder voor een zorgvuldige overdracht aan de andere zorgaanbieder. De klager moet daar toestemming voor geven.
2. Als een klacht betrekking heeft op meer dan een zorgaanbieder, dan overleggen de klachtenfunctionarissen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen. De klager moet daar toestemming voor geven.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Artikel 7. Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 1. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;

2. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een oplossing te komen;
 3. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 4. de klager op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
 5. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht;
 6. de zorgaanbieder te voorzien van informatie en procesmatig te ondersteunen bij het opstellen van een reactie op de klacht;
 7. de klager en de zorgaanbieder op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 8. de verslaglegging van de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten;
 9. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wil voortzetten.
10. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
 11. De klachtenfunctionaris heeft zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager geen inzage in het behandeldossier.
 12. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
 13. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van de zorgaanbieder en de klager. De zorgaanbieder en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
 14. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
 15. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 8. Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, via de klachtenfunctionaris een brief van de zorgaanbieder waarin gemotiveerd de uitkomst het onderzoek van de klacht staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.
4. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) informeert klager in zijn schriftelijk oordeel over de klacht over de mogelijkheid voor klager om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

Artikel 9. Intrekking van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan de zorgaanbieder en de klager.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
 - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
 - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 10. Bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) cliënten wordt bekendgemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 11. Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 12. Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

Artikel 13. Verslaglegging

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen en wordt op de website gepubliceerd.

Artikel 14. Bewaarplicht

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

Artikel 15. Inwerkingtreding

De klachtenregeling is met instemming van representatieve organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling treedt per 1 januari 2024 in werking.