

## KLACHTENREGELING



*"ik denk in kwaliteiten"*

info@idik.nl / www.idik.nl

Orgelhof 36, 4876 ZJ Etten-Leur/ 06 48477410

## Inhoud

I Inleiding .....	3
A Doel reglement.....	3
Deze klachtenregeling is een document, waarin vermeld staat op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan en hoe dit wordt verwerkt. Het doel is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. ....	3
B Toepassingsgebied .....	3
C Revisiebeheer .....	3
D Evaluatie.....	3
E Externe richtlijnen en bronnen.....	3
F Bijbehorende documenten.....	3
G Hulpmiddelen.....	3
II Klachtenregeling IDIK .....	4
Artikel 1 Algemene bepalingen .....	4
Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken behandelaar .....	4
Artikel 3 Tuchtrectklachten .....	4
Artikel 4 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.....	4
Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling .....	4

## I Inleiding

IDIK ziet klachten als een gratis advies. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zijn of haar klachten kenbaar kan maken zodat de tevredenheid hersteld wordt.

## A Doel reglement

Deze klachtenregeling is een document, waarin vermeld staat op welke wijze er met een klacht wordt omgegaan en hoe dit wordt verwerkt. Het doel is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren.

## B Toepassingsgebied

We bieden cliënten en naasten een externe klachtenregeling bij het ontstaan van klachten.

## C Revisiebeheer

Revisie datum	Wijziging	Vastgesteld door
December 2022	Eerste versie	Brigitte Korbijn

## D Evaluatie

Evaluatiedatum
Februari 2023

## E Externe richtlijnen en bronnen

1	Wettelijk kader	Wet Maatschappelijke Ondersteuning Jeugdwet Wet langdurige zorg
---	-----------------	-----------------------------------------------------------------------

## F Bijbehorende documenten

1	Bijbehorende documenten	n.v.t.
2	Formulieren	FOR-9 Klachtenformulier
3	Registraties	Excel-2 Cliënten

## G Hulpmiddelen

1	Software	nvt
---	----------	-----

## II Klachtenregeling IDIK

### Artikel 1 Algemene bepalingen

1.1	Via het landelijk meldpunt zorg kunnen cliënten informatie en advies opvragen bij klachten over de kwaliteit van zorg: <a href="https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl">https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl</a>
1.2	Klachten die betrekking hebben op de keten van zorg wordt gezamenlijk door de keten behandeld.
1.3	De cliënt heeft het recht om een klacht rechtstreeks in te dienen bij een hieronder genoemde onafhankelijke partij.

### Artikel 2 Klacht bespreken met de betrokken behandelaar

2.1	Het heeft de voorkeur dat u de klacht eerst bespreekt met Brigitte Korbijn om te kijken of u samen de klacht op kunt heffen.
2.2	U kunt uw klacht kenbaar maken door het invullen van het klachtenformulier (FOR-9 Klachtenformulier)
2.3	Wanneer u er ook niet uitkomt met Brigitte Korbijn kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

### Artikel 3 Tuchtrectklachten

6.1	Geregistreerde professionals vallen onder het tuchtrect van: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="https://www.bpsw.nl/klachten-over-uw-hulpverlener/procedure-verenigingstuchtrect/Tuchtrect_S">https://www.bpsw.nl/klachten-over-uw-hulpverlener/procedure-verenigingstuchtrect/ Tuchtrect S</a></li><li>▪ <a href="https://skjeugd.nl/tuchtrect/tuchtrectlement/">https://skjeugd.nl/tuchtrect/tuchtrectlement/</a></li></ul>
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Artikel 4 Klachten indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens

7.1	Cliënten hebben het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op privacy: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-over-gebruik-persoonsgegevens</a></li></ul>
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Artikel 8 Vaststellen en wijziging klachtenregeling

8.1	Dit reglement is vastgesteld op 31 maart door Brigitte Korbijn.
-----	-----------------------------------------------------------------