

Procedure 6.4 Klachtenprocedure cliënten**Klachtenprocedure BUMP**

Ieder persoon die met BUMP te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot BUMP.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan gebaseerd zijn op goede gronden, misverstanden of misschien ook op onjuiste gronden en veronderstellingen. Wat het ook is, het is voor mij belangrijk dat jouw ontevredenheid wordt weggenomen, dat misverstanden worden opgelost en dat we actie kunnen ondernemen wanneer jouw ontevredenheid is gebaseerd op juiste gronden. Daarmee kunnen we de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening alleen maar verbeteren.

Als jij een klacht hebt over de BUMP, blijf dan niet zitten met jouw ontevredenheid, maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan, is uitgewerkt in deze klachtenprocedure, zodat jij weet hoe je een klacht bespreekbaar kan maken en weet wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe we op zorgvuldige wijze met klachten omgaan en wat er van hen wordt verwacht. Deze klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.



Jeugdwet**Vertrouwenspersoon**

Elke kind, jongeren of elke (pleeg)ouder of verzorger mag gebruik maken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Heb je vragen of ben je ontevreden, dan kan je contact opnemen met:

De vertrouwenspersoon JeugdStem (www.jeugdstem.nl)

Telefoon: 088-555 1000 (gratis bereikbaar op werkdagen tussen 9:00-17:00 uur)

Email: via het contactformulier op de website van www.jeugdstem.nl

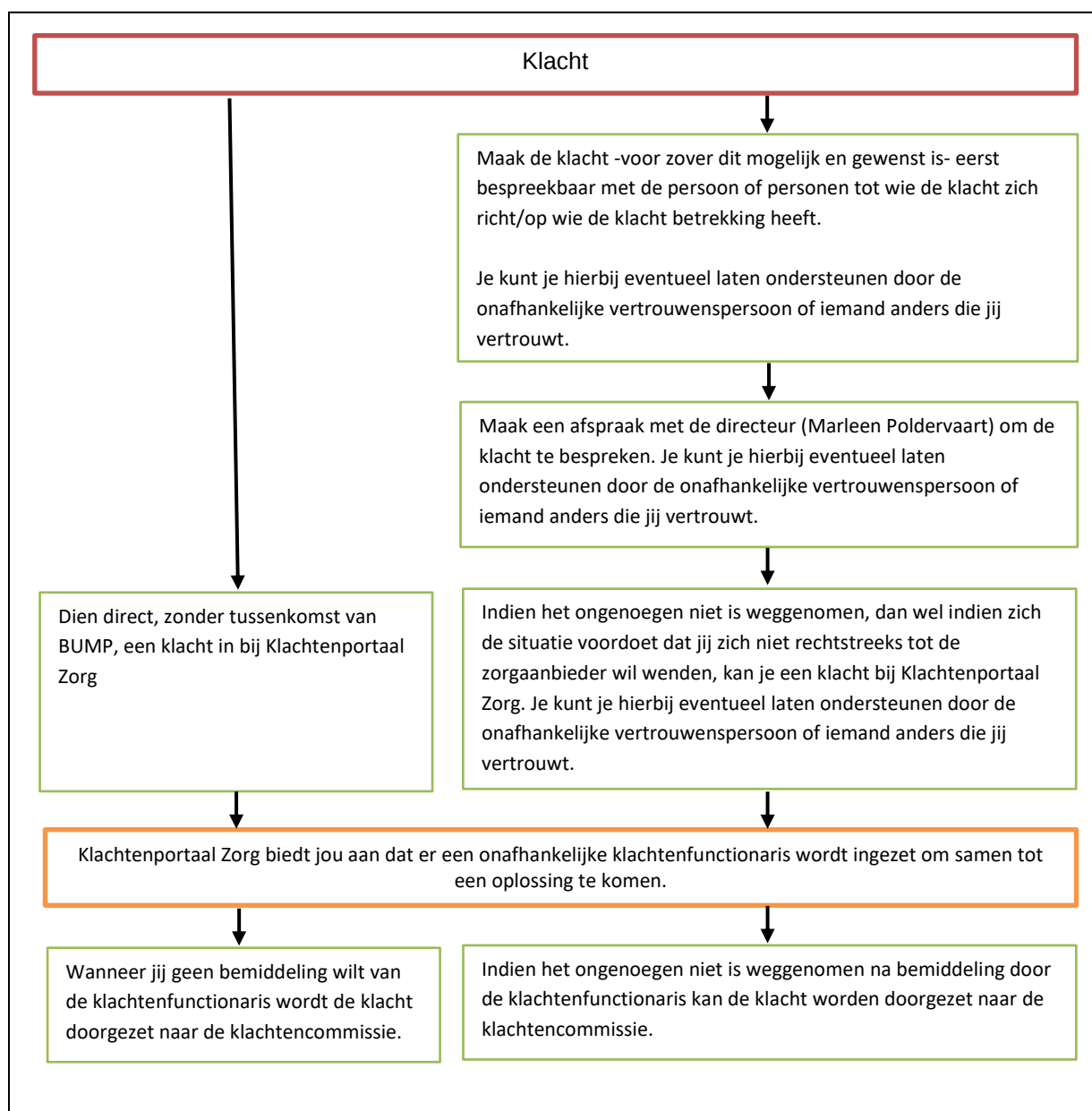
Bij de vertrouwenspersoon kan je met je verhaal terecht. Bij een vertrouwenspersoon kan je geen formele klacht indienen, daarvoor is een onafhankelijke klachtencommissie (zie hieronder). Hij/zij kan je wel helpen om het gesprek aan te gaan als je dit wilt of met het formuleren van een klacht.

Heb je een klacht?

Op grond van de Jeugdwet treft BUMP een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van ons of van voor ons werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Wanneer je een klacht hebt zijn er verschillende wegen die je kunt bewandelen om je klacht bespreekbaar te maken.





Het dienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg kan op verschillende manieren:

- Vul het klachtenformulier in <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>
- Verstuur de klacht per post naar:
"Klachtenportaal Zorg"
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).



Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure jeugdzorg](#)
- [Klachtenfunctionaris jeugdzorg](#)
- [Klachtencommissie jeugdzorg](#)
- [Klachtenreglement jeugdwet](#)

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.
of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>



Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Klachtenregeling voor volwassenen.

Heb je een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft BUMP een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is- eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft.
2. Maak een afspraak met de directeur (Marleen Poldervaart) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.
3. Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Hierna begint de bemiddelingsfase.

4. Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je/u de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)



Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.
of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>

