

# KLACHTENREGELING STUDIEVAART/SPREEKVAART/BASISVAART

## Inleiding

Studievaart (met onderliggende merken Spreekvaart en Basisvaart) biedt goede kwaliteit van zorg en heeft de klanttevredenheid hoog in het vaandel staan.

Het kan voorkomen dat een cliënt tijdens het behandeltraject een klacht heeft of ontevreden is over de gang van zaken. Het streven vanuit de organisatie is om het melden van klachten zo laagdrempelig mogelijk te houden. Studievaart gaat zorgvuldig om met opmerkingen of klachten die worden ingediend.

Binnen de logopedie en de dyslexiezorg spelen klachtafhandeling en kwaliteitszorg een belangrijke rol. Het zorgvuldig omgaan met klachten is essentieel om de kwaliteit van de zorg te waarborgen en eventuele problemen adequaat op te lossen. In dit stuk bespreken we de niveaus van klacht-afhandeling binnen Studievaart, Spreekvaart en Basisvaart.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) staat dat de klager zo spoedig mogelijk na indiening van een klacht een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder ontvangt waarin staat aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Het doel van het zorgvuldig behandelen van klachten is:

1. het recht doen aan de belangen van klager en aangeklaagde door een zorgvuldige afhandeling van de klacht
2. het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op mogelijke tekortkomingen in de zorgverlening en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen
3. het bijdragen aan het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder door het zelfstandig doen van aanbevelingen

Tevens is in de Jeugdwet opgenomen dat jeugdigen hun klacht direct extern moeten kunnen melden. Deze weg wordt ook beschreven in dit klachtenreglement.

Met dit klachtenreglement vertrouwt de directie van Studievaart erop te werken conform de Wkkgz en de Jeugdwet. De directie streeft ernaar dat alle cliënten van Studievaart zich vrij voelen om ontevredenheid te uiten bij de directe behandelaar. Mocht u er met de directe behandelaar niet uitkomen dan kunt u in dit reglement lezen welke procedure u verder kunt volgen.

## Hoofdstuk 1 Begrippenlijst

### 1. Cliënt

Binnen Studievaart zijn cliënten veelal minderjarig. Degene die de ontevredenheid zal uiten zijn in dit geval de verzorger(s), ouder(s) of grootouder(s) van een cliënt. Daarnaast dienen cliënten hun eigen klacht in. In dit reglement zal gesproken worden over ouders en/of de cliënt.

### 2. Klacht

Een klacht kan worden gedefinieerd als een uiting van ontevredenheid, ongenoegen of bezorgdheid die wordt geuit door een cliënt, familielid, vertegenwoordiger of een andere belanghebbende over de kwaliteit van zorg, de dienstverlening, de behandelaar of de zorginstelling. Klachten kunnen variëren in aard en ernst. Het indienen van een klacht biedt cliënten en andere belanghebbenden de mogelijkheid om hun zorgen kenbaar te maken, een verklaring te krijgen en te streven naar verbetering van de zorg.

### 3. Interne klachtencommissie

Een commissie waarbij u middels een meldformulier een klacht kunt indienen. Deze commissie bestaat uit de directieleden van Studievaart en de klachtenfunctionaris van Studievaart. Deze commissie fungeert als een neutrale tussenpersoon tussen de cliënt en de betrokken behandelaar. De commissie heeft de opdracht de klacht gedegen te onderzoeken en een oordeel te vormen. De commissie formuleert dit oordeel en communiceert dit naar de indiener van de klacht en de specifieke medewerker.

### 4. Externe klachtencommissie

Een externe instantie waar een klacht kan worden ingediend wanneer de klacht intern niet naar tevredenheid is opgelost. Tevens kunnen jeugdigen hier direct een klacht melden. Een externe klachtencommissie is een onafhankelijke instantie, niet op enigerlei wijze gelieerd aan Studievaart. Voor Studievaart / Spreekvaart en voor Basisvaart zijn er verschillende instanties waar men zich tot kan wenden. Zie hiervoor artikel 4.

### 5. Medisch tuchtcollege

Als u een klacht heeft over een zorgverlener, kunt u een klaagschrift indienen bij een van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt. Klachten bij medisch tuchtcollege hebben een juridisch bindende werking.

### 6. Zorgaanbieder

De rechtspersoon die een instelling in stand houdt. De rechtspersoon (Basisvaart) wordt vertegenwoordigd door de directie.

### 7. Zorgverlener

Een (in het verleden) voor Studievaart werkzame persoon, die direct of indirect betrokken is (geweest) bij de zorg- en of dienstverlening en / of bejegening van een cliënt. In dit reglement wordt veelal gesproken over de directe behandelaar van de cliënt. Het kan ook gaan om de onderzoeker van de cliënt, wanneer er ontevredenheid is over de gang van zaken gedurende de diagnostische fase (onderzoek).

## Hoofdstuk 2 Artikelen

### **Artikel 1. Doelstelling van het klachtenreglement**

1.1 Studievaart staat open voor signalen van de ouders en/of cliënt. De signalen worden opgepakt en serieus genomen, waarbij het doel is om de tevredenheid van de cliënt en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

1.2 Klachten binnen Studievaart worden initieel op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie besproken en opgepakt. Afhankelijk van de uitkomst hiervan kan besloten worden om een klacht op een hoger niveau aanhangig te maken.

### **Artikel 2. Uiten van ontevredenheid, informele klachtafhandeling**

2.1 Studievaart hoopt dat alle cliënten zich vrij voelen om ontevredenheid te uiten bij de directe behandelaar. Deze informele benadering betekent dat de cliënt zijn of haar klacht rechtstreeks bespreekt met de behandelaar bij wie de klacht is ontstaan. In veel gevallen leidt dit directe contact tot een open gesprek waarin de behandelaar de kans krijgt om de klacht te begrijpen en samen met de cliënt naar een oplossing te zoeken. Het stelt beide partijen in staat om misverstanden recht te zetten en de zorgrelatie te behouden. Mocht de cliënt er met de behandelaar niet uitkomen, of voelt de cliënt zich onvoldoende gehoord, dan is er een mogelijkheid om de ontevredenheid te uiten bij de interne klachtencommissie.

2.2 Studievaart streeft naar een transparante klachtenprocedure. Tijdens de eerste behandeling zullen medewerkers wijzen op het klachtenreglement.

### **Artikel 3. Indienen van een schriftelijke klacht bij interne klachtencommissie**

3.1 Mocht de ontevredenheid nog niet zijn weggenomen na een persoonlijk gesprek, en mondt de ontevredenheid uit in een klacht, dan kan de cliënt zich richten tot de interne klachtencommissie van Studievaart:

Studievaart t.a.v. Interne klachtencommissie (of per mail: [info@studievaart.nl](mailto:info@studievaart.nl))

Einsteinstraat 4

3281 NJ Numansdorp

3.2 U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging (per e-mail). Hierbij wordt vermeld binnen welke termijn er een uitspraak zal plaatsvinden. De maximale duur die wordt aangehouden is 6 weken.

3.3 De interne klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. Zij doet een dossieronderzoek en indien nodig voert zij gesprekken met beide partijen (de commissie kan ook optreden als bemiddelaar tussen beide partijen). Voor het dossieronderzoek vraagt zij mondelinge toestemming van de ouders en/of cliënt.

3.4 De interne klachtencommissie doet binnen 6 weken een schriftelijke uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Slaagt de commissie er niet in om binnen 6 weken een uitspraak te doen, dan zal er tijdig wordt medegedeeld dat de termijn wordt aangepast en wordt er aangegeven wanneer het oordeel kan worden vastgesteld. De wettelijke maximale reactietermijn is 10 weken.

3.5 De commissie heeft als rol om tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening en/of bejegening te signaleren en daarover aanbevelingen te doen richting de specifieke medewerker, vestiging of de directie. Indien het een risicovolle situatie betreft, zal

de directie van Studievaart de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) informeren.

3.6 De interne klachtencommissie heeft de taak een klacht objectief te beoordelen op gegrondheid. Wanneer de klacht gegrond is wordt er gezocht naar een passende oplossing.

3.7 Een klacht is niet-ontvankelijk (niet-gegrond) als:

3.7.1 De klacht geen betrekking heeft op Studievaart, Spreekvaart of Basisvaart.

3.7.2 De klacht wordt ingediend door een persoon zonder formele behandelrelatie

3.7.3 De klacht anoniem wordt ingediend

3.7.4 De cliënt meerderjarig is en zelf niet instemt met de klacht

3.7.5 Er al een klacht bij de commissie ligt, waarover nog geen uitspraak is gedaan

3.7.6 Een klacht al is behandeld en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan

3.8 De interne klachtencommissie bestaat uit drie leden, te weten twee directieleden en de klachtenfunctionaris. Indien de klacht een lid van de interne klachtencommissie betreft, dan wordt een plaatsvervangend lid aangewezen door de directie.

#### **Artikel 4. Indienen van een schriftelijke klacht bij externe klachtencommissie**

4.1 Indien de cliënt een onafhankelijk oordeel wil over de klacht, kan hij zich richten tot de externe klachtencommissie. Deze externe instantie fungeert als een neutrale partij die de zaak beoordeelt op basis van de ingediende klacht en het verzamelde bewijsmateriaal.

4.2 Jeugdigen kunnen een klacht altijd direct extern melden (zoals geformuleerd in de Jeugdwet).

4.3 Wanneer de cliënt het oneens is met de uitspraak van de interne klachtencommissie omtrent de klacht, kan hij zich richten tot de externe klachtencommissie.

4.4 De cliënt dient zelf de klacht in bij de externe klachtencommissie. Indien gewenst kan Studievaart ondersteunen bij het vinden van de juiste instantie.

4.5 Studievaart levert diverse vormen van zorg. Voor de door Spreekvaart en Basisvaart geboden zorg kan er een beroep gedaan worden op verschillende externe klachtencommissies. Iedere externe klachtencommissie heeft zijn eigen werkwijze en reactie termijn.

4.5.1 Voor Spreekvaart logopedie:

Wanneer de klacht door de interne klachtencommissie niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u contact opnemen via [www.klachtenloketparamedici.nl](http://www.klachtenloketparamedici.nl). U vindt daar een formulier en nadere uitleg. De klachten- en geschillenregeling Paramedici heeft ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Wanneer u niet tevreden bent over deze geboden oplossing, dan kunt u terecht bij de geschillencommissie ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). Deze staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor u en voor de zorgverlener.

4.5.2 Voor Basisvaart:

Wanneer de klacht door de interne klachtencommissie niet naar tevredenheid is opgelost, dan kunt zich wenden tot het:

[SKJ](http://www.skjeugd.nl) (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)).

4.6 Onderzoek door de externe klachtencommissie start na het indienen van de klacht. Dit omvat het verzamelen van informatie van alle betrokken partijen, inclusief cliënt en de logopedist en /of behandelaar. De externe klachtencommissie kan ook aanvullend bewijsmateriaal of getuigenissen opvragen om een goed begrip van de situatie en de klacht te krijgen.

4.7 De commissie heeft als rol om tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening en/of bejegening te signaleren en daarover aanbevelingen te doen richting de directie van Studievaart. Indien het een ernstige risicovolle situatie betreft dan zal de commissie de Inspectie voor de Gezondheidszorg daarover informeren.

4.8 De externe klachtencommissie geeft een onafhankelijk oordeel. De commissie beperkt zich tot een onafhankelijke beoordeling van de gegrondheid van de klacht. Het oordeel van een klachtencommissie is zorgvuldig, schriftelijk, gemotiveerd en daarmee dus toetsbaar. Dit oordeel wordt als advies aan de directie en de cliënt verstrekt. Hoor en wederhoor is de kern van de procedure.

#### **Artikel 5. Doorverwijzing medisch tuchtcollege of civiele rechter**

5.1 Heeft een cliënt een ernstige klacht heeft over een zorgverlener, dan kan er een klaagschrift ingediend worden bij het Tuchtcollege van de Regionale Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg. Het college beoordeelt dan of er een fout is gemaakt.

5.2 Bij de tuchtcolleges kan alleen een formele klacht worden ingediend over situaties die onder de tuchtnormen in de gezondheidszorg vallen. Dit zijn twee normen waaraan uw zorgverlener zich moet houden:

5.2.1 zorgvuldig handelen ten opzichte van de patiënt of zijn naasten

5.2.2 handelen in algemeen belang van de individuele gezondheidszorg

5.3 Het klaagschrift kan opgestuurd worden naar het tuchtcollege in de regio waar de beroeps-beoefenaar woont. Zie voor verdere informatie: [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

5.4 Het staat u vrij om uw klacht op verschillende niveaus in de organisatie of bij externe instanties neer te leggen.

! Belangrijk: Studievaart volgt qua klachtenafhandeling de volgende volgorde: behandelaar – interne klachtencommissie – externe klachtencommissie – geschillencommissie – tuchtcollege.

Aanvulling: Jeugdigen mogen volgens de Jeugdwet ook direct een klacht indienen bij een externe klachtencommissie.

5.5 Indien u wilt weten of u recht heeft op een schadeclaim, dan kunt u zich wenden tot de civiele rechter. Zie voor meer informatie: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)