

## Klachtenreglement

### Inleiding

We doen elke dag ons best om uitstekende zorg en advies te geven. In elke organisatie kan iets misgaan of een misverstand ontstaan. We stellen het op prijs dat u het meldt als er iets niet naar wens is verlopen. Op die manier kunnen wij er iets aan doen, het probleem bespreekbaar maken en werken aan verbetering. Ons streven is om er samen in goed overleg uit te komen. Wanneer dit niet het geval is, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris van Bijzonder Zorgenkind via een klachtenformulier.

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op beschadiging van eigendom of bezit van u of uw kind. Artikel 12 van de algemene voorwaarde is van toepassing in deze klachtencategorie.

### Doel

Het doel van de klachtenprocedure is het structureren van de klachtenbehandeling binnen Bijzonder Zorgenkind. Door het structureren van de klachtenbehandeling willen wij een herhaling van een dergelijke klacht beperken.

### Interne klachtenprocedure

Als u een probleem signaleert stellen wij het op prijs als u dit eerst bespreekt met de desbetreffende medewerker(s) van Bijzonder Zorgenkind. Mocht u er samen niet uitkomen, kunt u contact opnemen met de leidinggevende. Voor (kinder)verpleegkundigen is dit de zorgmanager, voor overige medewerkers de directie.

Als u er ook met de leidinggevende niet uit komt, kunt u dit laten weten aan het kantoor van Bijzonder Zorgenkind. Uw klacht wordt binnen 6 weken na indienen in behandeling genomen door onze klachtenfunctionaris. Dit kan een gesprek of conflictbemiddeling zijn. Hierna volgen eventuele vervolgstappen die noodzakelijk zijn om de klacht af te handelen. De klachtenfunctionaris van Bijzonder Zorgenkind informeert, adviseert en bemiddelt bij de oplossing van de klacht.

Nadat uw klacht is afgehandeld, krijgt u een bevestiging via de mail met eventuele vervolgstappen die genomen zullen worden. Tot slot zal de klachtenfunctionaris uw klacht registreren in ons klachtenregister.

### Gegevens klachtenfunctionaris Bijzonder Zorgenkind

Iris Veenstra

E-mail: [i.veenstra@bijzonderzorgenkind.nl](mailto:i.veenstra@bijzonderzorgenkind.nl)

Telefoon: 06 – 22 350 250

Adres:

Bijzonder Zorgenkind

T.a.v. I. Veenstra

Zuidkade 88-3

9203 CP Drachten

## Externe klachtenprocedure

Als u het niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u dit kenbaar maken bij [Klachtenportaal Zorg](#). De [klachtenprocedure](#) wordt verder doorlopen vanuit Klachtenportaal Zorg. Klachten kunnen [digitaal](#) worden ingediend.

### Gegevens Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuizen

E-mail Klachtenportaal Zorg: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

## Externe geschillencommissie

Als uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (KPZ).

### Gegevens Geschillencommissie KPZ

Geschillencommissie KPZ  
Postbus 222  
1600 AE Enkhuizen

E-mail Geschillencommissie KPZ: [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl).