# KLACHTENREGLEMENT ZJCN

## 1. Inleiding

Bij ZJCN vinden we het belangrijk dat u zich gehoord voelt. Wanneer iets niet naar wens verloopt in onze dienstverlening of in de organisatie rondom zorg, willen wij dat u dit eenvoudig kunt melden. Dit klachtenreglement legt uit hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze zorgvuldig, onafhankelijk en tijdig behandelen.

### 1.1 Doel van deze regeling

- een zorgvuldige en onafhankelijke behandeling van klachten;

- een tijdige en duidelijke terugkoppeling naar u;

- continue verbetering van onze dienstverlening.

### 1.2 Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt bij ZJCN terecht met klachten over:

- onze dienstverlening, communicatie en service;
- de organisatie en uitvoering van zorg die door of via ZJCN is geregeld;
- zaken rondom medische uitzendingen, waaronder vervoer, verblijf, begeleiding, logistiek, planning en afstemming;
- administratieve diensten zoals verwerking van declaraties, daggeldvergoeding, afspraken rondom uitzending, informatieverstrekking en dossierafhandeling.
- de hulp en begeleiding in het kader van de jeugdzorg
- de behandeling van aanvragen in het kader van de maatschappelijke ondersteuning.

Klachten over de inhoud of kwaliteit van medische zorg horen bij de klachtenregeling van de betreffende zorgaanbieder.

### 1.3 Verhouding tot de Algemene Inkoopvoorwaarden

In artikel 19 van de Algemene Inkoopvoorwaarden van ZJCN is bepaald dat zorgaanbieders een onafhankelijke klachtenregeling moeten hebben.

## 2. Begripsbepalingen

- ZJCN: Zorg en Jeugd Caribisch Nederland

- Verzekerde: iemand die verzekerd is via ZJCN
- Klacht: iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over handelen of nalaten van ZJCN of een partij die namens ZJCN werkt
- Klager: degene die de klacht indient
- Beklaagde: medewerker of partij waarover de klacht gaat
- Klachtenfunctionaris: medewerker die de klacht ontvangt, registreert en bewaakt
- Behandelaar: medewerker die de inhoudelijke beoordeling uitvoert
- EKAC: Externe Klachtadviescommissie

## 3. Indienen van een klacht

### 3.1 Laagdrempelig indienen

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen. Wij ondersteunen u graag indien nodig.

### 3.2 Inhoud van een schriftelijke klacht

Voor een goede behandeling vragen wij:

- uw naam en contactgegevens;

- de datum;

- een omschrijving van uw klacht.

Een handtekening is niet vereist.

### 3.3 Bevestiging

ZJCN bevestigt binnen vijf werkdagen dat uw klacht is ontvangen.

### 3.4 Wanneer kan ZJCN een klacht niet behandelen?

Een klacht kan niet worden behandeld wanneer:

- er al een bezwaar- of beroepsprocedure loopt over dezelfde kwestie;

- u voor dezelfde kwestie bezwaar of beroep kunt indienen;

- dezelfde klacht eerder volledig is behandeld;

- de gebeurtenis langer dan één jaar geleden plaatsvond;

- het belang van de klacht kennelijk onvoldoende is.

### 3.5 Verwijzing naar bezwaar of beroep
Wanneer bezwaar of beroep mogelijk is, kan geen klacht worden ingediend. De klachtenfunctionaris wijst u op de juiste route.

### 3.6 Geen behandeling
Indien een klacht niet in behandeling kan worden genomen, ontvangt u binnen vier weken een schriftelijke uitleg.

## 4. Registratie en informatie-uitwisseling
Alle klachten worden opgenomen in het interne klachtenregister. Betrokken partijen worden geïnformeerd en om een reactie gevraagd.

## 5. Behandeling van de klacht

### 5.1 Onafhankelijk onderzoek
Een niet-betrokken medewerker behandelt de klacht.

### 5.2 Zorgvuldige aanpak
Alle relevante informatie wordt verzameld en objectief beoordeeld.

### 5.3 Mogelijke stappen
- aanvullende informatie kan worden opgevraagd;

- betrokkenen kunnen worden gehoord;

- bemiddeling kan worden aangeboden.

De behandelaar stelt de klager in de gelegenheid om te worden gehoord, tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager aangeeft hiervan af te zien.

### 5.4 Klachten die medische zorg raken
Wanneer een klacht (deels) medische zorg betreft, verwijst de klachtenfunctionaris u naar de klachtenregeling van de zorgaanbieder.

Indien de behandeling van een klacht aanleiding geeft tot een medische beoordeling, kan de behandelaar een medisch adviseur van ZJCN inschakelen. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.

### 5.5 Externe Klachtadviescommissie (EKAC)

De Externe Klachtadviescommissie (EKAC) is een onafhankelijke commissie die ZJCN adviseert bij klachten die complex, gevoelig of beleidsmatig van aard zijn.

De EKAC bestaat uit leden die niet verbonden zijn aan ZJCN. De commissie heeft doorgaans een voorzitter met juridische expertise, een lid met zorginhoudelijke deskundigheid en een lid met ervaring in klachtenafhandeling of dienstverlening.

De EKAC kan dossierstukken bestuderen, partijen horen, aanvullende informatie opvragen en gesprekken organiseren. Na afronding brengt de commissie een schriftelijk, gemotiveerd advies uit waarin staat of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is, inclusief eventuele aanbevelingen voor verbetering.

ZJCN informeert de klager wanneer de klacht wordt voorgelegd aan de EKAC en laat vervolgens weten in hoeverre het advies wordt overgenomen.

### 5.6 termijnen

De klachtenfunctionaris streeft naar afhandeling binnen zes weken. Indien meer tijd nodig is, wordt dit gemotiveerd meegedeeld, tot uiterlijk tien weken.

## 6. Uitkomst en terugkoppeling

U ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met een gemotiveerd oordeel en eventuele maatregelen.

## 7. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

Jaarlijks worden trends, aantallen en verbetermaatregelen geanalyseerd en gerapporteerd aan de directie.

## 8. Geheimhouding en privacy

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de klachtbehandeling en volgens geldende privacywetgeving.

## 9. Slotbepalingen

De directie beslist in gevallen waarin dit reglement niet voorziet. Het reglement wordt minimaal eens per drie jaar geëvalueerd.