

## Klachtenregeling

### Artikel 1 | definities

In deze regeling wordt verstaan onder :

Bestuur het bestuur van Karpa4Care

Betrokkene degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Klager De natuurlijke persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn; de cliënt, dienst vertegenwoordiger of nabestaande.

Klacht Een uiting van ongenoegen over een gedraging, het handelen of nalaten jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door Karpa4Care.

### Artikel 2 | klachtrecht

- 2.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Karpa4Care zich in bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen. Bij voorkeur gaat de klager eerst in gesprek met de zorgverlener van Karpa4Care om tot een informele oplossing te komen.
- 2.2 Personen werkzaam bij Karpa4Care worden verstaan; Alle werknemers in dienst bij Karpa4Care.
- 2.3 Klachten kunnen uitsluiten schriftelijk worden ingediend bij Karpa4Care, dit kan per post of e-mail gedaan worden.

### Artikel 3 | Klaagschrift

- 3.1 Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste de volgende informatie bevatten;
  - Naam en adres van de indiener
  - Datum van schrijven
  - Omschrijving van de klacht, inclusief tijdstip van voorval waarop de klacht betrekking heeft.
- 3.2 Indien de klacht is opgesteld door een minderjarig of onder curatele gestelde, moet de klacht ondertekend worden door de met het gezag beklede ouder/voogd respectievelijk curator.
- 3.3 De klacht dient te worden ingediend maximaal één jaar nadat de klager redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de gedraging van de zorgaanbieder. Indien het termijn is verstreken zal de klacht nog steeds in behandeling genomen worden echter wordt de klager gevraagd toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar is ingediend.

### Artikel 4 | behandeling & beslissing

- 4.1 Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken af.
- 4.2 Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkenen.
- 4.3 Wanneer de klacht tegen een lid van het bestuur gericht is neemt deze geen deel aan de behandeling van de klacht.
- 4.4 Karpa4Care zal door middel van hoor en wederhoor de klacht proberen te verduidelijken. Middels bemiddeling zal geprobeerd worden tot een oplossing van de klacht te komen.
- 4.5 Mocht het onverhoopt niet gelukt zijn de klacht op een, voor de klager, acceptabele wijze op te lossen is er sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk worden voorgelegd aan een geschillencommissie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

### **Artikel 5 | Ketenzorg**

- 5.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn en de klager heeft laten weten dat hij ook over de andere betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/heeft ingediend zal het bestuur van Karpa4Care contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder. Gezamenlijk zal worden overlegd hoe de klacht behandeld wordt zodat inhoudelijk recht gedaan wordt aan de samenhang tussen de aangeboden zorg.
- 5.2 Indien de klager geen toestemming geeft voor gezamenlijke behandeling van de klacht met de andere zorgaanbieder zal de klacht separaat per organisatie inhoudelijk bekeken worden.

### **Artikel 6 | Afdoening**

- 6.1 Het bestuur stelt de klager en de betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de conclusies die daaraan verbonden zijn.

### **Artikel 7**

Het bestuur van Karpa4Care zorgt voor een jaarlijkse registratie van de ontvangen klachten. De geregistreerde klachten zijn schriftelijk opvraagbaar bij Karpa4Care.

### **Artikel 8 | informatie**

- 8.1 Karpa4Care zorgt voor algemene bekendheid van de klachtenregeling. Zij doet dit door mondelinge toelichting op bestaan van de klachtenregeling tijdens een intake gesprek en nogmaals op het moment van een klacht.
- 8.2 Klachtenregeling is vermeld op de eigen website van Karpa4Care.

Aan de neergelegde klachtenregeling zijn geen kosten verschuldigd. Als de klager of Karpa4Care bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn daarvoor de kosten voor eigen rekening.

Bij de klachtenregeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van de verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is. De gegevens mogen niet aan derden verstrekt worden. Karpa4Care valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal voor zorgvuldige verwerking persoonsgegevens zorgen.

*De klachtenregeling is vastgesteld per 1-1-2021 en treed per de datum in werking.*