



Klachtenreglement Pauwer in balans

Hoofdstuk 1; begripsomschrijvingen

- a. Zorgaanbieder: een rechtspersoon of natuurlijk persoon die de zorginstelling in stand houdt, In dit geval is dat Petra van der Aa-de Bruin;
- b. Cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. Klacht: een uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede ook het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder, die schriftelijk of per mail is ingediend bij de zorginstelling, al dan niet in combinatie met een verzoek om schadevergoeding
- d. Klager: degene die een klacht indient;
- e. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- f. Klachtenfunctionaris: degene die binnen de organisatie belast is met het begeleiden van de cliënten, namelijk Petra van der Aa-de Bruin;
- g. Zorg: zorg of dienst bij of op grond van de zorgverzekeringswet of Jeugdwet.

Hoofdstuk 2; Bij wie kunt u terecht als u ontevreden bent?

- a. Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met de zorgaanbieder.
- b. Zo nodig wordt verwezen naar het klachtenreglement.
- c. De klacht wordt opgepakt en behandeld door de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- Zij informeert cliënten en derden over het klachtenreglement
- Zij adviseert degene die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan
- Zij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede

De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, de werkzaamheden die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis hiervan wordt periodiek een rapportage opgesteld van de betreffende werkzaamheden en bevindingen.

Hoofdstuk 3; Hoe kunt u een klacht indienen?

- a. Een klacht kan op de volgende wijzen ingediend worden:
 - Per mail: info@pauwerinbalans.nl
 - Via het klachtenformulier op de website www.pauwerinbalans.nl
- b. Een klacht kan ingediend worden door:
 - De cliënt
 - Diens ouders/ verzorgers
 - Diens vertegenwoordiger



- Diens gemachtigde
 - Diens zaakwaarnemer
 - Diens nabestaande
- c. Een klacht kunt u, binnen acht dagen na ontdekking en uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden indienen.
- d. De klacht moet zo gedetailleerd mogelijk beschreven worden, zodat Pauwer in balans passend kan reageren.
- e. Een persoon die meent dat deze ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt beschouwd van een cliënt, kan daarover een klacht indienen.
- f. Wanneer de klager ingaat op het voorstel om de klacht niet officieel in te dienen bij de klachtenfunctionaris, door deze informeel op te lossen, dan wordt de klacht niet in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Lukt het niet de klacht informeel op te lossen, dan wordt deze alsnog in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 4; Bevoegdheid van de zorgaanbieder

Als de zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt, omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, wordt de klacht doorgestuurd naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Hoofdstuk 5; Ontvankelijkheid van een klacht

- a. De zorgaanbieder verklaart een klacht niet ontvankelijk als:
- Als dezelfde klacht van dezelfde klager al door de zorgaanbieder is behandeld
 - Dezelfde klacht van dezelfde klager al in behandeling is
 - Een gelijke klacht nog in behandeling is
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
 - De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht ook een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
- b. Als de zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

Hoofdstuk 6; Werkwijze beoordeling van een klacht

- a. De zorgaanbieder neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de zorgaanbieder de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.



Hoofdstuk 7; Stopzetting behandeling van klacht

- a. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Hoofdstuk 8; Beoordeling klacht door de zorgaanbieder

- a. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Als de zorgaanbieder voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder meldt ook binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder.
- b. Als de zorgaanbieder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de zorgaanbieder dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De zorgaanbieder verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie van SKJ. Als de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de zorgaanbieder bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
- c. De zorgaanbieder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
- d. De zorgaanbieder vermeldt dat de klager, als hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie van het SKJ voor te leggen. De zorgaanbieder vermeldt ook binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres, telefoonnummer en emailadres van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 9; Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- a. Als een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- b. De zorgaanbieder spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de



gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

- c. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van jeugdhulp.

Hoofdstuk 10; Klacht niet naar wens opgelost

- a. Als een klacht, na behandeling volgens deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht in bepaalde gevallen voorleggen aan de [geschillencommissie van SKJ](#).
- b. De opdrachtgever kan bij het opstellen van de klacht hulp inschakelen. Een vertrouwenspersoon van '[Jeugdstem](#)' (voorheen AKJ) biedt gratis ondersteuning bij het indienen of aanpassen van de tuchtklacht. Ook kan de opdrachtgever terecht bij een jurist via de eigen rechtsbijstandsverzekering of bij een eigen advocaat.

Hoofdstuk 11; Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- a. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- b. Documenten met betrekking tot een klacht worden in het dossier van de cliënt bewaard.

Hoofdstuk 12; Geheimhouding

- a. Eenieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, met uitzondering van voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- b. Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Dit Document is van kracht vanaf juli 2024