

## klachtenregeling Yes & You

Yes & You is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. De onderstaande procedure is opgesteld door het Klachtenportaal

1. informeer eerst Yes & You over uw onvrede of de klacht. Dit kan door een mail te sturen naar [info@yes-you.nl](mailto:info@yes-you.nl) of te bellen naar Jessica 06-45313970. Als het prettiger is hierbij hulp te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. zowel Yes & You als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
3. de 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de Yes & You;
4. Yes & You moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van Yes & You op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
5. deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Yes & You brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
6. alleen wanneer cliënt en Yes & You het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen;
7. bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende **Geschillencommissie KPZ**;
8. de erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Yes & You mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

## Klachtenreglement KPZ Wkkgz.

### De spelregels voor de klachtenprocedure klachten WMO en Jeugdzorg:

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. ontvangst klacht;
2. eerste beoordeling klacht door het klachtenloket van “Klachtenportaal Zorg”;
3. de klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. de klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. de klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
10. als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie indien de cliënt besluit de klacht voor te leggen. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. de klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. de klacht is afgehandeld.