

Happy Village B.V.

KLACHTENPROCEDURE

Voorwoord

Bij Happy Village staat het welzijn van onze kinderen altijd centraal, en streven we ernaar om een veilige en stimulerende omgeving te bieden waarin elk kind zich optimaal kan ontwikkelen. Bij het bieden van zorg en ondersteuning aan onze kinderen erkennen we dat er momenten kunnen zijn waarop u, als ouder of verzorger, vragen hebt, ontevreden bent over bepaalde aspecten van onze dienstverlening, of een klacht wilt indienen.

Het is belangrijk voor ons om te luisteren naar uw feedback, omdat dit ons helpt om onze zorg continu te verbeteren en te optimaliseren.

Deze klachtenprocedure is opgesteld om een duidelijk kader te bieden voor het indienen en afhandelen van klachten binnen onze organisatie. Het bevat richtlijnen en procedures die we volgen om ervoor te zorgen dat klachten zorgvuldig, respectvol en effectief worden behandeld. We vinden het van essentieel belang dat elke klacht serieus wordt genomen en op een passende manier wordt afgehandeld, met als uiteindelijk doel om de tevredenheid van onze ouders en de kwaliteit van onze zorg te waarborgen.

In deze klachtenprocedure vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen, welke stappen we zullen nemen om uw klacht te behandelen, en welke rechten en plichten u heeft als klager. We streven ernaar om klachten op een transparante en rechtvaardige manier af te handelen, met respect voor alle betrokkenen.

Mocht u vragen hebben over dit klachtenreglement, of heeft u behoefte aan ondersteuning bij het indienen van een klacht, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Ons team staat klaar om u te helpen en uw vragen te beantwoorden.

Contactgegevens klachtenfunctionaris en klachtencommissie
KPZ

Email: info@klachtenportaalzorg.nl

Telefoonnummer: [0228-322205](tel:0228-322205)

Postadres: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuisen;

Contactgegevens interne klachtenmelding

Jeylisa Silva

Email: Info@happyvillage010.nl

Telefoonnummer: 0102269233

Postadres: Westzeedijk 479, 3024EL Rotterdam

We willen u hartelijk danken voor uw vertrouwen in Happy Village.

Samen streven we ernaar om de best mogelijke zorg te bieden aan onze bijzondere kinderen.

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Doelen van de klachtenprocedure.....	4
Artikel 3 Het Indienen van een klacht of uitdrukking van onvrede.....	4
Artikel 4 Ontvankelijkheid van de Klacht	5
Artikel 5 Klachtbehandeling.....	6
Artikel 6 Informele afhandeling.....	6
Artikel 7 Formele afhandeling klachtenfunctionaris	6
Artikel 8 Afhandeling klachtencommissie.....	7
Artikel 9 Aangifte en melding:.....	8
Artikel 10 Termijnen.....	9
Artikel 11 Kosten	9
Artikel 12 Geheimhoudingsplicht	9
Artikel 13 Verwerking van persoonsgegevens	9
Artikel 14 Geschilleninstantie KPZ	9
Artikel 15 Communicatie	9
Artikel 16 Inwerkingtreding.....	10
Bijlage 1. Klachtenformulier.....	11

Artikel 1 | Definities

Voor de toepassing van deze Klachtenprocedure wordt het volgende verstaan onder:

A. Zorgaanbieder

De organisatie of instelling die zorg levert aan cliënten, in dit geval Happy Village.

B. Zorgverlener

De beroepsbeoefenaar die ondersteunt en zorg verlenende diensten levert aan cliënten binnen Happy Village.

C. Cliënt

Een persoon die zorg aanvraagt of ontvangt en gebruik maakt van de dienstverlening vanuit Happy Village.

D. Klager

De persoon die een klacht indient. Dit kan zijn:

- De cliënt zelf,
- Een vertegenwoordiger van de cliënt,
- De nabestaanden van een overleden cliënt.

E. Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede die kan verwijzen naar:

- Het gedrag van een zorgaanbieder tegenover een cliënt, inclusief zowel de handelingen als het nalaten van zorgverlening,
- Organisatorische aspecten binnen de zorgverlening,
- Het weigeren door een zorgaanbieder om een persoon als vertegenwoordiger van een cliënt te erkennen in de zorgverlening.

F. Aangeklaagde

De persoon tegen wie de klacht is gericht. Dit kan een zorgverlener of een andere medewerker van de zorgaanbieder zijn.

G. Klachtenfunctionaris

De persoon die door de zorgaanbieder is aangesteld om klachten te behandelen, zoals beschreven in deze regeling.

H. Oordeel

Een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder met betrekking tot de ingediende klacht, waarin een standpunt wordt ingenomen. Dit kan een voorlopige of definitieve verklaring zijn.

I. Geschil

Een situatie waarbij de klacht na behandeling volgens deze regeling niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt het niet eens is met de uitkomst.

Artikel 2 | Doelen van de klachtenprocedure

De Klachtenprocedure heeft de volgende doelen:

- Het beschermen van de rechten van de klager door een duidelijke en makkelijke manier voor het indienen en behandelen van klachten.
- Het helpen herstellen van de (behandel)relatie, als dat nodig is, door wederzijds vertrouwen op te bouwen;
- Het verbeteren van de kwaliteit van Happy Village;
- Het bieden van een toegankelijke en effectieve manier om klachten en onvrede op te lossen.

Artikel 3 | Het Indienen van een klacht of uitdrukking van onvrede

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt verzocht eerst contact op te nemen met de zorgverlener of diens leidinggevende om, indien mogelijk, de kwestie informeel op te lossen. Een cliënt heeft echter altijd het recht om een klacht in te dienen bij de desbetreffende zorgaanbieder.

2. De cliënt of diens vertegenwoordiger krijgt de gelegenheid om zijn of haar onvrede te uiten. Andere personen kunnen hierbij aanwezig zijn, mits dit het proces helpt en de cliënt of diens vertegenwoordiger hiermee instemt.
3. Wanneer een gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger geïnformeerd over de interne Klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Ook wordt gewezen op de mogelijkheid om advies in te winnen bij de externe klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken is). De klachtenfunctionaris zal samen met de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen op een informele manier een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris biedt ondersteuning bij het formuleren van de klacht, zowel mondeling als schriftelijk, indien gewenst door de cliënt of diens vertegenwoordiger.
4. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de zorgaanbieder of bij de externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie KPZ. Mondelinge klachten worden zoveel mogelijk informeel opgelost. Schriftelijke klachten (formele klachten) kunnen worden ingediend per e-mail, post of via het klachtenformulier dat beschikbaar is gesteld door Happy Village. Ook kan het klachtenformulier ingevuld worden op de website van KPZ.
5. Voor de formele behandeling van een klacht kan de klager contact opnemen met de interne klachtenfunctionaris, die samen met de klager de verschillende mogelijkheden voor de afhandeling van de klacht bespreekt.
6. Wanneer de zorg wordt verleend op basis van de Jeugdwet en de klager dat wenst, kan de klager zich op elk moment rechtstreeks richten tot de klachtencommissie.
7. Bij formele afhandeling geldt de datum waarop de klacht schriftelijk is ontvangen door de zorgaanbieder, als de officiële startdatum van de klachtenprocedure. Vanaf deze datum zijn de wettelijke termijnen (zoals vermeld in artikel 7) van toepassing. Het klaagschrift moet minimaal de naam en het adres van de client bevatten en een omschrijving van het gedrag of de handeling waartegen de klacht is ingediend.
8. Wanneer een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan de zorgaanbieder vragen om documenten die bevestigen dat de klager bevoegd is om namens de cliënt te handelen.
9. De klager kan te allen tijde zijn klacht intrekken.

Artikel 4 | Ontvankelijkheid van de Klacht

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard in de volgende gevallen:
 - Als de klacht betrekking heeft op een kwestie die niet is gedefinieerd in artikel 1 van deze Klachtenprocedure;
 - Als de klacht wordt ingediend door iemand die niet behoort tot de groep van personen die volgens artikel 1 van de Klachtenprocedure gerechtigd zijn om een klacht in te dienen.
 - Als de klacht duidelijk ongegrond is;
 - Als er al eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - Als het belang van de klager of de ernst van de gedraging onvoldoende is;
 - Als de klacht betrekking heeft op het algemene functioneren van de zorgaanbieder, zoals beleidskwesties of interne regels;
 - Als de zorgaanbieder al op juiste wijze heeft gereageerd op de klacht;
 - Als de klacht reeds in behandeling is bij een andere bevoegde instantie of daar al is behandeld.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, zal de zorgaanbieder dit schriftelijk aan de klager laten weten.
3. Als de klacht betrekking heeft op een andere partij dan de zorgaanbieder, zorgt de zorgaanbieder ervoor dat de klacht wordt doorverwezen naar de juiste persoon of instantie, tenzij de klager bezwaar maakt tegen deze doorverwijzing.

Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. De klachtenbehandelaar neemt de klacht in behandeling en informeert de betrokken partijen over de ontvangst van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar neemt contact op met de klager om in samenspraak te komen tot de juiste aanpak voor de verdere behandeling van de klacht.
3. De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de klacht en neemt contact op met de klager voor verdere toelichting indien nodig.
4. Bij de afhandeling van de klacht zal de klachtenbehandelaar het principe van hoor en wederhoor toepassen. Dit houdt in dat, indien de klacht ook betrekking heeft op een zorgverlener, deze persoon de gelegenheid krijgt om zijn of haar standpunt over de klacht naar voren te brengen.
5. De klachtenbehandelaar zorgt voor een zorgvuldige en objectieve behandeling van de klacht en streeft naar een passende oplossing binnen een redelijke termijn.
6. Het afhandelen van de klacht kan op de volgende manieren plaatsvinden:
 - Informele afhandeling: Door een gesprek tussen de klager en de betrokken persoon of diens leidinggevende;
 - Formele afhandeling: Door de interne of externe klachtenfunctionaris die de klacht behandelt;
 - Door de klacht voor te leggen aan een klachtencommissie voor verdere behandeling.

Artikel 6 | Informele afhandeling

1. De betrokkene of leidinggevende probeert de bron van de klacht weg te nemen en de band met de klager te herstellen. Het doel is om de ontevredenheid weg te nemen door misverstanden te herstellen, onduidelijkheden te verduidelijken, fouten te erkennen en/of excuses te aanbieden.
2. In het geval dat rechtstreeks contact niet het gewenste resultaat oplevert, geeft hij ook advies over alternatieve manieren om een klacht in te dienen.
3. De klachtenbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten hiervan. In het zorgdossier wordt een kort verslag van de behandeling opgesteld.

Artikel 7 | Formele afhandeling klachtenfunctionaris

1. Happy Village heeft zowel een interne klachtenfunctionaris als een externe klachtenfunctionaris
2. De klachtenfunctionaris mag niet deelnemen aan of worden betrokken bij de aangelegenheid waarover de klacht betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld. Hij is vrij om zijn taken naar eigen inzicht uit te voeren en hoeft geen verantwoordelijkheid af te leggen aan de zorgaanbieder.
4. De klachtenfunctionaris kan ambtelijke hulp gebruiken om zijn taken uit te voeren.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een nauwkeurige registratie van de klacht, inclusief de datum van ontvangst, de aard van de klacht en de contactgegevens van de klager.
6. Indien van toepassing, worden er verbeteringen doorgevoerd naar aanleiding van de klacht om herhaling in de toekomst te voorkomen.
7. De klachtenfunctionaris biedt hulp en richt zich op het bieden van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. Naargelang de behoeften van de klager biedt de ondersteuning de volgende diensten:
 - Advies over het indienen van een klacht;
 - Hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht;
 - Onderzoek naar mogelijke oplossingen voor de klacht; en
 - Advies over eventuele andere klachtprocedures.

- Bemiddeling tussen de klager en de betrokken partijen;
 - Verwijzen van klagers naar de klachtencommissie voor behandeling in geval van complexe klachten of klachten op grond van de Jeugdwet;
 - Het uitvoeren van een onafhankelijk onderzoek als er aanwijzingen zijn van een ernstige situatie of structurele klachten.
8. De klacht wordt schriftelijk bevestigd. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld van het proces.
 9. Een kopie van het klaagschrift en de bijbehorende documenten worden verstrekt aan de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Bovendien wordt hij op de hoogte gesteld van hoe de procedure wordt uitgevoerd.
 10. Een kopie van het klaagschrift en alle bijbehorende documenten worden aan de zorgaanbieder gegeven. Bovendien wordt hij op de hoogte gesteld van hoe de procedure wordt uitgevoerd.
 11. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het volgen van de termijnen en ervoor zorgen dat de klachten zorgvuldig worden behandeld. Hij houdt de klager, de betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van hoe de klacht wordt behandeld.
 12. Bij het uitvoeren van zijn taken heeft de klachtenfunctionaris de volgende bevoegdheden:
 - Uitnodigen van klagers en betrokkenen om hun klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten;
 - Voeren van bemiddelingsgesprekken;
 - Toegang krijgen tot de locaties van cliënten; en
 - Met toestemming inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij zorgaanbieders en derden, inclusief informatie uit het zorgdossier.
 - Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.
 13. De klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
 14. De beslissing wordt genomen door de zorgaanbieder over het inhuren van de externe deskundige.
 15. De klager, de betrokkene en de klachtenfunctionaris worden geïnformeerd over de conclusies van de externe deskundige.
 16. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals zijn oordeel en eventuele suggesties en conclusies.
 17. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel, de aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt de klager, de betrokkene en de klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van zijn mening over de klacht en de mogelijke stappen die hij zal ondernemen.
 18. De klachtenfunctionaris documenteert zijn activiteiten en resultaten. Eens per jaar worden de geanonimiseerde gegevens naar de zorgaanbieder verzonden.

Artikel 8 Afhandeling klachtencommissie

1. Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij beroep aantekenen bij de externe klachtencommissie van Happy Village.
2. Happy Village maakt gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie KPZ. –
3. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter werkt niet voor of bij de aanbieder. De klacht wordt behandeld door drie leden, waarbij in ieder geval één van de leden de (plaatsvervangend)voorzitter is. De (plaatsvervangend) voorzitter is meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg en klachtenbehandeling. De

- (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van vijf jaar en kunnen éénmaal worden herbenoemd.
4. Happy Village maakt gebruik van Klachtenportaal Zorg, zij bieden voor jeugdzorgaanbieders een klachtenprocedure die voldoet aan de eisen van de Jeugdwet, met ondersteuning door een onafhankelijke klachtencommissie en, indien gewenst, een klachtenfunctionaris die bemiddelt. De commissie onderzoekt ingediende klachten en kan aanbevelingen doen om situaties te verbeteren. Hiermee wordt gezorgd voor een veilige en heldere afhandeling van klachten, en zowel zorgaanbieders als cliënten kunnen rekenen op professionele begeleiding.
 5. Leden van de commissie mogen niet op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening die door de zorgaanbieder wordt geleverd, noch mogen ze arbeidsrechtelijke of bestuurlijke banden hebben met de zorgaanbieder.
 6. De leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om geheimhouding te houden over alles wat te zijner kennis komt tijdens het uitvoeren van hun functie en wat bekend kan worden geacht als vertrouwelijk.
 7. Als er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken, hebben klager en/of betrokkene het recht om bezwaar te maken tegen de deelname van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking). De andere commissieleden beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt door. Dit wordt geacht te zijn bij staking van stemmen. De klager en de partij worden de beslissing schriftelijk meegedeeld. Als er feiten of omstandigheden zijn die het moeilijk maken om een onpartijdig oordeel over een klacht te vormen, heeft een lid van de commissie het recht om zich te onttrekken aan de behandeling van de klacht, ook wel verschoning genoemd.
 8. De voorzitter van de raad van commissarissen neemt de beslissing als de klacht de directeur in persoon betreft.
 9. De leden van de commissie hebben een termijn van vier jaar en kunnen opnieuw worden gekozen voor een periode van vier jaar.
 10. Het lidmaatschap van de commissie eindigt op een van de volgende manieren:
 - Door het overlijden van het lid;
 - Door een schriftelijk bedankje van het lid; of
 - Door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in het geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen waarom het handhaven als commissielid niet in redelijkheid mogelijk is.
 11. De verantwoordelijkheden van de commissie omvatten:
 - Het behandelen van klachten
 - Het bemiddelen tussen de klager en de zorgverlener
 - Een jaarlijkse rapportage van haar inspanningen

Artikel 9 | Aangifte en melding:

1. Happy Village meldt de bevoegde toezichthoudende instantie in geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker. Er wordt eerst met de klager afgestemd over de beschikbaarheid van tot de persoon herleidbare gegevens bij zo'n melding.
2. Happy Village doet aangifte als er sterke aanwijzingen zijn voor een misdrijf. Daarbij geeft de zorgaanbieder zich rekenschap van het feit dat een aangifte een grote invloed heeft op het leven van de betrokkene en zijn naaste omgeving. De zorgaanbieder overweegt of er voldoende objectieve en verifieerbare redenen zijn om tot aangifte te besluiten. De zorgaanbieder kan klager wijzen op de mogelijkheid om zelf aangifte te doen in geval van twijfel.

Artikel 10 | Termijnen

1. De klacht moet zo snel mogelijk worden behandeld, maar niet later dan zes weken na ontvangst.
2. Het is mogelijk om de afhandeling voor een periode van maximaal vier weken uit te stellen. De klager en de partijen worden schriftelijk geïnformeerd over het probleem.
3. Als de klager schriftelijk instemt met een extra uitstel, is dit mogelijk.

Artikel 11 | Kosten

1. De klager betaalt geen kosten voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.
2. Tenzij de zorgaanbieder anders beslist, moet klager zelf de kosten betalen die hij zelf maakt, bijvoorbeeld door een vertegenwoordiger, deskundige of getuige in te schakelen.

Artikel 12 | Geheimhoudingsplicht

1. Personen die betrokken zijn bij de behandeling van een klacht, zijn verplicht vertrouwelijkheid te bewaren ten aanzien van (persoons-)gegevens die zij hebben verkregen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, of redelijkerwijs als zodanig te beschouwen is. Dit houdt in dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Een uitzondering op de geheimhoudingsplicht, zoals beschreven in lid 1, is toegestaan indien een wettelijke verplichting, een rechterlijke uitspraak die in kracht van gewijsde is gegaan, of andere ambtshalve verplichtingen tot openbaarmaking dwingen.

Artikel 13 | Verwerking van persoonsgegevens

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens die betrekking hebben op de klachtbehandeling in het door de zorgaanbieder aangewezen (digitale) systeem.
2. De zorgaanbieder wordt aangemerkt als de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zorgt ervoor dat persoonsgegevens zorgvuldig worden behandeld.

Overige bepalen

Artikel 14 | Geschilleninstantie KPZ

1 Als de klager het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling en van mening is dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, ontstaat er een geschil. Dit geschil kan schriftelijk worden ingediend bij de geschilleninstantie KPZ.

Emailadres: secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

Postadres: Postbus 222, 1600 AE Enkhuizen.

Artikel 15 | Communicatie

Happy Village informeert alle betrokken partijen over de klachtenprocedure en de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Het regelement is terug te vinden op de website van Happy Village.

Dit protocol is opgesteld in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en heeft als doel om een eerlijke en effectieve klachtenafhandeling te waarborgen binnen Happy Village.

De in dit artikel bedoelde persoonsgegevens worden maximaal 2 jaar bewaard nadat de klachtbehandeling is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn die een langere bewaartermijn rechtvaardigen.

Artikel 16 | Inwerkingtreding

De Klachtenprocedure is vastgesteld op 19 juli 2023 door Happy Village en treedt in werking op de genoemde datum.

Bijlage 1. Klachtenformulier

UW GEGEVENS

Achternaam:
Voorletters:
Geboortedatum:
Telefoon:
E-mailadres:

CLIENTGEGEVENS

Voornaam:
Achternaam:

UW KLACHT

Datum voorval:
Locatie voorval:
Klacht: <input type="checkbox"/> Communicatie met begeleider <input type="checkbox"/> Communicatie met leidinggevende <input type="checkbox"/> Incident tijdens opvang van uw kind <input type="checkbox"/> Over de locatie <input type="checkbox"/> Anders, namelijk:
Korte omschrijving van uw klacht:

ONDERTEKENING

Datum:	Plaats:
Handtekening klager:	Handtekening Happy Village: