

## Klachtenreglement Met Meer naar Buiten

Alle zorgverleners in Nederland moeten voldoen aan eisen die in het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook in de Jeugdwet is geregeld dat jeugdhulpaanbieders moeten voldoen aan een goede klachtenregeling. Met Meer naar Buiten voldoet vanuit beide wetten aan deze eisen. Hieronder wordt uitgelegd wat dit inhoudt.

Het kan voorkomen dat u als cliënt van Met Meer naar Buiten een klacht heeft over de geboden zorg. De voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met de hulpverlener bespreekt. Ook kunt u in gesprek met de leidinggevende van de hulpverlener. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, of niet het gewenste effect hebben, dan biedt Met Meer naar Buiten u aan om gratis gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Afhankelijk van de financieringswijze en de betrokken hulpverlener(s) in het traject bij Met Meer naar Buiten kunt u gebruik maken van verschillende opties om een klacht bespreekbaar te maken.

### **Vertrouwenspersoon (Jeugdwet) - Jeugdstem**

Los van een klachtenfunctionaris kunnen kinderen, jongeren en hun ouders ook gebruik maken van de vertrouwenspersoon vanuit Jeugdstem. Deze vertrouwenspersoon is er voor alle cliënten onder de 18 en hun ouders. De vertrouwenspersoon vanuit Jeugdstem kan informatie geven over werkwijzen in de jeugdhulp, rechten als cliënt, hoe je met de hulpverlener in gesprek kunt gaan / blijven als er iets dwars zit en hoe je een klacht kunt indienen als dat nodig is. Voor meer informatie: <https://jeugdstem.nl/>

### **Klachtencommissie Vaktherapie (Jeugdwet / WMO)**

Cliënten die recht hebben op zorg bij Met Meer naar Buiten vanuit de Jeugdwet of de WMO en een klacht hebben over een geregistreerd vaktherapeut kunnen gebruik maken van de klachtencommissie van de Vaktherapie Nederland. Er is sprake van zorg vanuit de Jeugdwet of WMO wanneer de zorg wordt gefinancierd vanuit een PGB, onderaannemerschap bij grotere organisatie of vanuit een direct contract met de gemeente.

Wanneer u een klacht heeft over een geregistreerd vakhulpverlener en valt onder een van deze twee regelingen, kunt u contact opnemen met de FVB via [klacht@vaktherapie.nl](mailto:klacht@vaktherapie.nl). Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventueel verdere procedure.

### **Klacht en Tuchtrect SKJ**

Wanneer de betrokken hulpverlener is geregistreerd bij het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), kunt u er voor kiezen uw klacht in te dienen bij het SKJ. Het doel van het klacht en tuchtrect van het SKJ is naast het behandelen van de klacht, dat er lering wordt getrokken uit de situatie, dus herhaling wordt voorkomen en hulpverlening wordt verbeterd. U kunt het klachtformulier invullen via hun website: <https://tuchtrect.skjeugd.nl/tuchtrect/klachten/digitaal-klachtformulier/>

### **Klachtenfunctionaris Quasir**

Wanneer bovenstaande opties geen uitkomst bieden, bijvoorbeeld als u of de hulpverlener niet aan de voorwaarden voldoet, zoals bij zorg voor volwassenen, klanten die de therapie zelf financieren, of hulpverleners die niet SKJ en/of register vaktherapie geregistreerd zijn, kunt u gebruik maken van de klachtenfunctionaris van Quasir

U kunt deze klachtenfunctionaris bereiken via:

E-mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Telefoon: 085 48 74 012

Post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA

Meppel

### **Klachtencommissie**

Wanneer u er ook met de klachtenfunctionaris en uw hulpverlener niet uitkomt, dan kunt u een officiële klacht indienen, welke wordt beoordeeld door de klachtencommissie van Quasir.

### **Geschilleninstantie**

Als u het niet eens bent met het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie en er nog steeds niet uitkomt met uw hulpverlener, dan kunt u terecht bij een onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie. Met Meer naar Buiten is hiervoor aangesloten bij stichting Zorggeschil. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Eventueel kan ook een schadeclaim worden toegekend. U kunt uw melding doen via: <https://zorggeschil.nl/melding/>

Meer informatie vindt u via de websites van Jeugdstem, Vaktherapie Nederland, het SKJ, Quasir en stichting Zorggeschil.

<https://jeugdstem.nl/>

<https://vaktherapie.nl/klacht>

<https://tuchtrecht.skjeugd.nl/>

<https://www.quasir.nl/>

<https://zorggeschil.nl/>