

KLACHTENREGELING BINNEN IN BEWEGING

Binnen in Beweging – Kind- en ouderbegeleiding

Harriët Gargoskij

Gravin Juliana van Stolberglaan 31, Box C7794, 2263 AB Leidschendam

KvK-nummer: 42029059

SKJ-registratie: 160018249

E-mail: info@binneninbeweging.nl

Telefoonnummer: 06-44732783

Website: www.binneninbeweging.nl

1. Uitgangspunten

Binnen in Beweging streeft naar kwalitatief goede zorg en een respectvolle bejegening van cliënten. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de begeleiding of de gang van zaken.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe uw klacht wordt behandeld. De regeling is gebaseerd op:

- De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
 - De gedragscode SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd)
 - De Jeugdwet
-

2. Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ongenoegen over:

- De kwaliteit van de begeleiding
- De bejegening door de behandelaar
- De informatievoorziening
- De financiële afhandeling
- De dossiervoering of privacy
- Andere aspecten van de dienstverlening

Voorbeelden van klachten:

- "Ik voel me niet serieus genomen"
- "De behandelaar was te laat en heeft niet gebeld"

- "Ik ben het niet eens met de factuur"
 - "Mijn kind voelt zich onveilig tijdens de gesprekken"
 - "Ik krijg geen antwoord op mijn e-mails"
-

3. Stap 1: Bespreek het eerst met de behandelaar

Waarom deze stap?

Veel misverstanden of klachten kunnen worden opgelost in een direct gesprek. Dit voorkomt een langdurige en formele procedure.

Hoe werkt het?

- Neem telefonisch of per e-mail contact op met Harriët Gargoskij
- Geef aan dat u niet tevreden bent en waarom
- Maak eventueel een afspraak voor een gesprek
- Samen zoeken we naar een oplossing

Termijn:

Binnen **5 werkdagen** na uw melding neemt de behandelaar contact met u op.

Let op: Deze stap is niet verplicht. U mag deze stap overslaan en direct een formele klacht indienen (zie stap 2).

4. Stap 2: Dien een formele schriftelijke klacht in

Wanneer?

- Als het gesprek uit stap 1 niet tot een oplossing heeft geleid
- Als u geen gesprek wilt en direct formeel wilt klagen
- Als de behandelaar niet binnen 5 werkdagen heeft gereageerd

Hoe dient u een klacht in?

U stuurt een **schriftelijke klacht** naar:

Per e-mail:

info@binneninbeweging.nl

Onderwerp: "Formele klacht [uw naam]"

Per post:

Binnen in Beweging

t.a.v. Harriët Gargoskij

Gravin Juliana van Stolberglaan 31, Box C7794
2263 AB Leidschendam]

Wat moet erin staan?

- Uw naam en contactgegevens
 - Naam van het kind (indien van toepassing)
 - Datum(s) waarop het voorval plaatsvond
 - Omschrijving van de klacht (wat is er gebeurd? Waarom bent u ontevreden?)
 - Wat verwacht u? (excuses, financiële compensatie, verandering in werkwijze, etc.)
 - Eventuele bijlagen (e-mails, facturen, etc.)
-

5. Wat gebeurt er na uw klacht?

Ontvangstbevestiging:

Binnen **2 werkdagen** na ontvangst ontvangt u een bevestiging dat uw klacht is ontvangen.

Behandeling:

De behandelaar onderzoekt uw klacht zorgvuldig. Dit kan betekenen dat:

- Er een gesprek met u wordt ingepland
- Er eventueel contact wordt gezocht met andere betrokkenen (met uw toestemming)
- Er wordt gekeken naar het dossier, correspondentie en andere relevante informatie

U mag iemand meenemen:

U heeft het recht om tijdens het gesprek iemand mee te nemen (vertrouwenspersoon, familielid, advocaat).

Schriftelijke reactie:

Binnen **6 weken** na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie met:

- Een samenvatting van de klacht
- Het standpunt van de behandelaar
- Eventuele maatregelen of oplossingen
- Uitleg over de mogelijkheid om naar een externe klachteninstantie te gaan (als u niet tevreden bent met de reactie)

Verlenging termijn:

Als de klacht niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld, ontvangt u bericht met uitleg en een nieuwe verwachte termijn (maximaal 4 weken extra).

6. Niet tevreden met de reactie? Externe klachteninstanties

Als u niet tevreden bent met de reactie van de behandelaar, kunt u uw klacht voorleggen aan een externe instantie.

Optie A: Klachten- en Geschillenregeling Jeugdzorg (KGR)**Voor welke klachten?**

Alle klachten over de kwaliteit van zorg, bejegening, facturen, etc.

Hoe werkt het?

- U dient een klacht in bij De Geschillencommissie Zorg
- Een onafhankelijke commissie beoordeelt de klacht
- De commissie doet een bindende uitspraak
- Voor u als cliënt is deze procedure **gratis**

Contact:

Stichting De Geschillencommissie voor de Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 - 310 53 10

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

E-mail: info@sgczorg.nl

Let op: U moet eerst een klacht hebben ingediend bij Binnen in Beweging voordat u naar de geschillencommissie kunt.

Optie B: Tuchtrect via SKJ**Voor welke klachten?**

Ernstige beroepsfouten, zoals:

- Schending van het beroepsgeheim
- Grensoverschrijdend gedrag
- Ernstige nalatigheid in de zorg
- Fraude of oplichting

Hoe werkt het?

- U dient een klacht in bij het Tuchtcollege van SKJ
- Het college onderzoekt of de behandelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld
- Het college kan maatregelen opleggen (waarschuwing, doorhaling registratie)

Contact:

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

Tuchtcollege

Website: www.skjeugd.nl → Tuchtrecht

E-mail: info@skjeugd.nl

Telefoon: 030 - 789 02 80

Let op: Tuchtrecht is voor ernstige klachten. Voor "gewone" klachten (ontevreden over aanpak, communicatie) gaat u naar de geschillencommissie.

Optie C: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Voor welke klachten?

Bij acute gevaarlijke situaties of structurele misstanden waarbij de veiligheid van cliënten in gevaar is.

Contact:

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Telefoon: 088 - 120 5000

Website: www.igj.nl

Meldpunt: www.igj.nl/meldingen

7. Termijnen

Wat	Termijn
Reactie op informele melding	5 werkdagen
Ontvangstbevestiging schriftelijke klacht	2 werkdagen
Schriftelijke reactie op klacht	6 weken (eventueel + 4 weken)
Klacht indienen bij geschillencommissie	Binnen 12 maanden na de gebeurtenis
Klacht indienen bij tuchtcollege	Binnen 3 jaar na de gebeurtenis

8. Vertrouwelijkheid en dossier

- Alle informatie die u deelt in de klachtprocedure wordt **vertrouwelijk** behandeld
- De klacht en de afhandeling worden **gedocumenteerd** in een apart klachtendossier (gescheiden van uw cliëntdossier)
- U heeft **recht op inzage** in dit klachtendossier
- Het klachtendossier wordt **10 jaar bewaard** (conform Wkkgz)

9. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft **geen nadelige gevolgen** voor de behandeling van uw kind of uw relatie met de behandelaar. Als u het gevoel heeft dat dit wel het geval is, kunt u dit melden bij de externe klachteninstanties.

10. Wijziging klachtenregeling

Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd. De meest actuele versie is altijd te vinden op: www.binneninbeweging.nl/klachten

Laatste wijziging: 03-04-2026

11. Vragen over de klachtenregeling?

Heeft u vragen over deze klachtenregeling of over hoe u een klacht kunt indienen? Neem gerust contact op:

Harriët Gargoskij

E-mail: info@binneninbeweging.nl

Telefoon: 06-44732783

Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de gedragscode van het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).