Klachtenreglement

Reglement

PROFESSIONALS

Versienummer: 1.3
Versiedatum: 8 oktober 2026
Documenteigenaar: PJ Professionals

1. Doel en reikwijdte

PJ Professionals wil goede zorg en ondersteuning bieden. Wanneer iemand ontevreden is, kan diegene dit melden of een klacht indienen. Wij nemen iedere uiting van onvrede serieus en zoeken naar een zorgvuldige oplossing.

Dit reglement beschrijft hoe PJ Professionals klachten ontvangt en behandelt. Voor Wlz-zorg en zorg waarop de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing is, gelden de wettelijke rechten uit die wet. Voor Wmo-ondersteuning gelden de toepasselijke gemeentelijke en contractuele klachtenafspraken. Bij forensische zorg wordt per situatie nagegaan welke wettelijke of bijzondere klachtenregeling van toepassing is.

2. Wat is een klacht en wie kan klagen?

Een klacht is een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van onvrede over de zorg, ondersteuning, bejegening, een beslissing of het handelen of nalaten van iemand die voor PJ Professionals werkt.

Een cliënt kan zelf een klacht indienen. Ook een wettelijk bevoegde vertegenwoordiger kan dat doen. Nabestaanden kunnen een klacht indienen voor zover de toepasselijke regeling dit toestaat. Familieleden en andere betrokkenen kunnen zorgen melden; bij behandeling als formele klacht wordt beoordeeld of zij bevoegd zijn om namens de cliënt op te treden.

3. Een klacht indienen

Wij vinden het belangrijk om klachten samen op te lossen. Daarom vragen wij u om uw klacht bij voorkeur eerst te bespreken met uw begeleider of behandelaar, de teamleider of de directie. Vaak kunnen we samen tot een passende oplossing komen.

Wilt u uw klacht liever niet met de betrokken medewerker bespreken, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de interne klachtencoördinator van PJ Professionals.

U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk of digitaal indienen. Wij helpen u indien nodig bij het vastleggen van uw klacht.

Contactgegevens PJ Professionals:

E-mail: info@pjprofessionals.nl
Telefoon: 073 7621035
Adres: Bruistensingel 130, 5232 AC ’s-Hertogenbosch

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst met ons bespreekt, maar dit is niet verplicht.

Het indienen van een klacht is op zichzelf geen reden voor nadelige behandeling of beëindiging van zorg.

4. Onafhankelijke ondersteuning

PJ Professionals is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Komt u er met ons niet uit, of wilt u liever direct onafhankelijke ondersteuning? Dan kunt u voor klachten die onder de Wkkgz vallen kosteloos terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg:

www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/

Voor klachten over Wmo-begeleiding kunnen andere afspraken en procedures gelden. Wij informeren u hierover en helpen u zo nodig bij het vinden van de juiste klachtenroute.

5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst leggen wij de klacht vast en bevestigen wij de ontvangst zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen enkele werkdagen. Wij bespreken met de klager wat er is gebeurd en welke oplossing wordt gezocht. Betrokkenen krijgen de gelegenheid hun visie te geven. Waar nodig nemen wij direct maatregelen om risico's te beperken.

De interne klachtencoördinator bewaakt het proces en kan contact leggen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De directie is verantwoordelijk voor het formele standpunt van PJ Professionals en besluit over eventuele maatregelen. De klager ontvangt een schriftelijke, gemotiveerde reactie met het oordeel, de genomen of voorgenomen maatregelen en, waar van toepassing, de termijn voor uitvoering.

Een oplossing kan in overleg worden vastgelegd. Ondertekening door alle partijen is niet verplicht om een klacht administratief af te sluiten. Als de klager het niet eens is met de uitkomst, leggen wij de verdere mogelijkheden uit.

6. Termijnen

De ontvangst van een klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, bij voorkeur binnen enkele werkdagen.

Bij klachten waarop de Wkkgz van toepassing is, ontvangt de klager in beginsel binnen zes weken na ontvangst een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Als meer tijd nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd; wij melden de reden vóór het verstrijken van de eerste zes weken schriftelijk. Een verdere verlenging kan alleen in overleg met en met instemming van de klager.

Voor Wmo-klachten en eventuele bijzondere forensische klachtenroutes gelden de termijnen uit de toepasselijke regeling of overeenkomst. PJ Professionals communiceert bij ontvangst welke route en termijn van toepassing zijn.

7. Externe geschillenroute

Als een klacht waarop de Wkkgz van toepassing is niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager onder de wettelijke ontvankelijkheidsvoorwaarden een geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij PJ Professionals is aangesloten. Doorgaans wordt eerst de klachtenprocedure van de zorgaanbieder doorlopen; er zijn uitzonderingen. De geschilleninstantie beslist volgens haar eigen reglement en kan een bindende uitspraak doen.

Voor Wmo-ondersteuning en voor forensische zorg waarvoor een afwijkende klachtenroute geldt, verwijzen wij naar de bevoegde instantie volgens de toepasselijke regeling. Wij informeren de klager over de juiste route en contactgegevens.

8. Vertrouwelijkheid, registratie en verbetering

Wij behandelen klachten vertrouwelijk. Alleen personen die voor behandeling of kwaliteitsbewaking toegang nodig hebben, krijgen inzage. Wij registreren de klacht en de afhandeling afzonderlijk en verwerken niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk. Bewaartermijnen en beveiliging volgen het vastgestelde privacy- en bewaarbeleid van PJ Professionals.

Wij gebruiken geanonimiseerde of waar mogelijk niet-herleidbare informatie over klachten om de kwaliteit te verbeteren. De directie beoordeelt periodiek of structurele verbetermaatregelen nodig zijn.

9. Contact

PJ Professionals: info@pjprofessionals.nl, Bruistensingel 130, 5232 AC ’s-Hertogenbosch. 073 7621035.

Klachtenportaal Zorg: www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/. De juiste contactpersoon en externe route worden bij ontvangst van de klacht bevestigd.