

# Klachtenregeling



Jejujo-land  
Middenweg 32  
1463HC Noordbeemster

0299-406978  
info@jejujo-land.nl  
[www.jejujo-land.nl](http://www.jejujo-land.nl)

KvK 60874473  
AGB-code 98100701



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>Uw onvrede bespreken met Jejujo-land</b>	<b>2</b>
Melden van uw onvrede	2
Afhandeling van uw klacht	2
<b>Inschakelen van een vertrouwenspersoon</b>	<b>3</b>
Contact opnemen	3
Meer informatie	3
<b>Inschakelen van de externe klachtenfunctionaris</b>	<b>4</b>
Indienen van uw klacht	4
Meer informatie	4
<b>Inschakelen van de externe klachtencommissie</b>	<b>5</b>
Indienen van uw klacht	5
Afhandeling	5
Meer informatie	6
<b>Inschakelen van de geschillencommissie</b>	<b>7</b>
Indienen van uw klacht	7
Kosten	7
Afhandeling	7
Meer informatie	7



## Inleiding

Natuurlijk zien wij het liefst dat u altijd voor de volle honderd procent tevreden bent over de zorgverlening van Jejujo-land en haar medewerkers, maar het kan natuurlijk gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. In dat geval vinden wij het belangrijk dat u daar niet mee blijft rondlopen.

U kunt te allen tijde met uw onvrede bij Jejujo-land terecht. Wij hechten er waarde aan dat u zich durft uit te spreken. Uw klacht is voor ons immers ook een mogelijkheid om onze zorgverlening verder te verbeteren. Vindt u het moeilijk uw onvrede zelfstandig met ons te bespreken dan kunt u zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Komt u er met Jejujo-land niet uit, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris en -commissie of de geschillencommissie.

Hierna lichten we de verschillende mogelijkheden met betrekking tot het melden en afhandelen van klachten voor u toe.



## Uw onvrede bespreken met Jejujo-land

Als u ontevreden bent over onze werkwijze of het handelen van een van onze medewerkers waarderen we het zeer als u dat met ons kunt bespreken. Zo kunnen we het gezamenlijk oplossen en kunnen wij onze zorgverlening verder verbeteren.

### Melden van uw onvrede

Heeft uw onvrede te maken met het handelen van een van onze medewerkers, probeer het dan te bespreken met de betreffende medewerker. Hij of zij zal dat zeker op prijs stellen en mogelijk de oorzaak van uw onvrede direct weg kunnen nemen.

Kunt of wilt u uw onvrede niet met de veroorzaker bespreken of heeft het met de werkwijze van Jejujo-land te maken, dan kunt u het voorleggen aan Tine Verweij, leidinggevende en tevens directeur/eigenaar van Jejujo-land. Dit kan mondeling op Jejujo-land, telefonisch of via e-mail.

### Contactgegevens Tine Verweij

Telefoon: 06-15884104 (mobiel) of 0299-406978 (kantoor)

E-mail: [info@jejujo-land.nl](mailto:info@jejujo-land.nl)

### Afhandeling van uw klacht

Iedere melding van onvrede wordt door Jejujo-land geregistreerd, ook als deze direct afgehandeld kan worden. Dat geeft u de garantie dat de afhandeling van uw klacht opgevolgd wordt en geeft ons de mogelijkheid te leren van klachten, bijvoorbeeld als deze zich herhaald voordoen.

Uw klacht wordt door Jejujo-land beoordeeld op gegrondheid. Indien nodig wordt daarvoor aanvullende informatie gevraagd bij u of bij de betrokken medewerker(s). Vervolgens bepaalt Jejujo-land, eventueel in overleg met u, hoe wij uw klacht naar uw tevredenheid kunnen afhandelen. U wordt hierover door ons geïnformeerd.

Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen dan wordt u door Jejujo-land op de hoogte gehouden van de stappen die genomen zijn. Na de afhandeling zullen wij nogmaals toetsen of uw klacht naar uw tevredenheid afgehandeld is.



## Inschakelen van een vertrouwenspersoon

Als u het moeilijk vindt om uw onvrede met Jejujo-land te bespreken, als dat niet leidt tot het gewenste resultaat of als u behoefte heeft om met een onafhankelijk persoon te praten over het omgaan met uw onvrede, dan kunt u een vertrouwenspersoon inschakelen. U kunt er voor kiezen een beroep te doen op iemand uit uw eigen netwerk of u kunt een vertrouwenspersoon inschakelen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Het AKJ is een onafhankelijke organisatie van vertrouwenswerk waar jongeren, kinderen, ouders en verzorgers een beroep op kunnen doen. De vertrouwenspersoon van het AKJ kan uw vragen beantwoorden, u informeren over uw rechtspositie en kan u ook bijstaan in uw gesprek met Jejujo-land en andere instanties. Het AKJ zet belangen van cliënten in de jeugdzorg voorop. Het uitgangspunt is dat de betrokkenen er samen uitkomen, zodat de hulpverlening door kan gaan.

## Contact opnemen

Vertrouwenspersonen van het AKJ zijn bereikbaar via telefoon, chat en e-mail. Ook kunt u een contactverzoek indienen via het contactformulier op hun website.

### Contactgegevens AKJ

Telefoon: 088-5551000

Chat: via de website [akj.nl](https://akj.nl) (let op de openingstijden)

E-mail: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of via het [contactformulier](#) op de website

## Meer informatie

Op de website van het AKJ ([akj.nl](https://akj.nl)) is bovenstaande en meer informatie te vinden.



## Inschakelen van de externe klachtenfunctionaris

Als u vindt dat uw klacht door Jejujo-land niet juist afgehandeld wordt kunt u uw klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris. Jejujo-land is daartoe aangesloten bij de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). Voor Jejujo-land is Inge Doyer aangewezen als vaste klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende en ondersteunende rol. In een gesprek kan zij desgewenst bemiddelen. Het uitgangspunt is dat u en Jejujo-land zelf tot een oplossing komen. Voor u als klager zijn hier geen kosten aan verbonden.

Wat u van de klachtenfunctionaris kunt verwachten:

- luisteren naar uw probleem en verhelderen van de klacht
- overleg met de organisatie met uw toestemming
- het geven van informatie en advies over uw rechten en plichten
- bemiddeling door middel van een gesprek
- de klachtenfunctionaris kan u doorverwijzen naar een externe partij indien nodig

## Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht indienen via post of email aan Inge Doyer of via het [online klachtenformulier](#) van ECKG. Na ontvangst van uw klacht zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen om na te gaan op welke wijze u ondersteund wil worden. Bij inschakelen van de klachtenfunctionaris is automatisch ook de externe klachtencommissie ingeschakeld.

### Contactgegevens klachtenfunctionaris Inge Doyer

Postadres: Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht  
t.a.v. Inge Doyer  
Lombokstraat 20, 2022 BJ Haarlem  
Email: [i.doyer@eckg.nl](mailto:i.doyer@eckg.nl) of gebruik het [online klachtenformulier](#)

## Meer informatie

Op de website van het ECKG ([www.eckg.nl](http://www.eckg.nl)) is bovenstaande en meer informatie te vinden. Inge Doyer heeft een eigen profielpagina op de website: [www.eckg.nl/kf-inge-doyer.html](http://www.eckg.nl/kf-inge-doyer.html).



## Inschakelen van de externe klachtencommissie

Jejujo-land is via de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden: een voorzitter, medisch deskundige en een inhoudsdeskundige.

De commissie neemt klachten in behandeling die ontvankelijk zijn verklaard na het indienen van de klacht. Op basis van hoor- en wederhoor, wat zowel schriftelijk als door middel van een hoorzitting plaats kan vinden, vormt de commissie een oordeel over de gegrondheid van klachten.

## Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht bij de klachtencommissie indienen via post, via email of via het [online klachtenformulier](#) van het ECKG. Bij inschakelen van de klachtencommissie is automatisch ook de externe klachtenfunctionaris ingeschakeld.

### Contactgegevens externe klachtencommissie

Postadres: Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht  
t.a.v. de ambtelijk secretaris  
Lombokstraat 20, 2022 BJ Haarlem

Email: [klachtenbehandeling@eckg.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl) of gebruik het [online klachtenformulier](#)

## Afhandeling

Bij afhandeling van uw klacht door de externe klachtencommissie worden de volgende stappen gevolgd:

- **Indienen:** U dient uw klacht in. U krijgt een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie.
- **Toetsen:** De commissie toetst of uw klacht ontvankelijk is. Binnen vijf dagen werkdagen na het indienen van uw klacht krijgt u bericht met de uitkomst.
- **In behandeling nemen:** Wanneer uw klacht ontvankelijk is, wordt deze in behandeling genomen. U ontvangt u een e-mail met daarin de commissieleden en de werkwijze. De email bevat ook een toestemmingsformulier waarmee de commissie uw toestemming vraagt om de gegevens van de cliënt bij Jejujo-land op te vragen.
- **Beoordelen:** Indien nodig zal de commissie u vragen uw klacht schriftelijk verder toe te lichten. Uw klacht wordt naar Jejujo-land verstuurd, met het verzoek om op uw klacht te reageren. Onze reactie wordt vervolgens naar u verstuurd zodat u hier weer op kunt reageren. De argumenten van beide betrokken partijen worden dus meegenomen. De commissie probeert zo voldoende informatie te verzamelen om een oordeel te kunnen vormen.
- **Hoorzitting:** Wanneer de commissie nog onvoldoende informatie heeft zal er een hoorzitting ingepland worden. Tijdens de hoorzitting zal u om nadere toelichting gevraagd worden.
- **Oordeel:** U ontvangt een schriftelijk verslag met een oordeel over de gegrondheid van uw klacht. Bij het oordeel kan ook een advies aan Jejujo-land worden uitgebracht.



Binnen een maand na ontvangst van het oordeel zal Jejujo-land u en de klachtencommissie informeren of er naar aanleiding van het oordeel maatregelen genomen zullen worden en welke dat zijn.

Na afhandeling wordt u zowel door Jejujo-land als door de klachtencommissie gevraagd of uw klacht naar tevredenheid is opgelost.

## Meer informatie

Op de website van het ECKG ([www.eckg.nl](http://www.eckg.nl)) is bovenstaande en meer informatie te vinden.





## Inschakelen van de geschillencommissie

Als een bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet lukt of als u bent niet tevreden met het oordeel van de klachtencommissie dan kunt u uw klacht aanmelden bij een door het Ministerie erkende geschillencommissie. Jejujo-land is daartoe aangesloten bij de geschillencommissie Zorg Algemeen.

### Indienen van uw klacht

U kunt uw klacht indienen via het [klachtenformulier](#) op de website van De Geschillencommissie Zorg.

### Kosten

Bij het in behandeling geven van uw klacht betaalt u klachtengeld. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. Meer informatie over de [kosten](#) vindt u op de website van De Geschillencommissie Zorg.

### Afhandeling

Bij afhandeling van uw klacht door de geschillencommissie worden de volgende stappen gevolgd:

- **Indienen:** U dient uw klacht in via de website van De Geschillencommissie Zorg.
- **Opvragen informatie bij u:** U ontvangt informatie over welke documenten de geschillencommissie nodig heeft om uw klacht te kunnen behandelen (denk aan zorgplannen e.d.) en wat de behandeling van uw klacht kost. Nadat de geschillencommissie uw klacht én het klachtengeld heeft ontvangen wordt uw klacht in behandeling genomen.
- **Opvragen reactie Jejujo-land:** de geschillencommissie stuurt uw klacht en bijbehorende stukken naar Jejujo-land. Jejujo-land krijgt een maand de tijd om bij de geschillencommissie te reageren. U ontvangt van de geschillencommissie een kopie van onze reactie.
- **Onderzoek:** Als het nodig is onderzoekt een deskundige van de geschillencommissie uw klacht en stelt een rapport op.
- **Hoorzitting:** Als het wenselijk is organiseert de geschillencommissie een hoorzitting waarbij u en wij mondeling een reactie kunnen geven.
- **Bindende uitspraak:** U ontvangt de uitspraak van de geschillencommissie via email of via de post. De uitspraak geldt zowel voor u als voor Jejujo-land. U kunt hiertegen niet in beroep gaan.

Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil 4 maanden. Gedurende het traject kunt u uw klacht nog steeds onderling met Jejujo-land oplossen. Meldt u dit aan de geschillencommissie, dan wordt de behandeling van de klacht gestopt.

### Meer informatie

Op de website van De Geschillencommissie Zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)) is bovenstaande en meer informatie te vinden.