

## Klachtenregeling

Voor u ligt onze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) maar ook gemeentelijke samenwerking voor de Wmo-diensten voorziet in het waarborgen dat elke klacht aandacht krijgt volgens een duidelijk beschreven procedure. De klachtenregeling garandeert een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

### Voor wie?

De klachtenregeling is voor al onze cliënten die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van onze organisatie, ongeacht de financieringsvorm (dus zowel Wmo als Wlz). Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of de erkende geschilleninstantie bij welke wij zijn aangesloten (zie verderop voor meer informatie). Om een klacht in te dienen hoeft u dus niet per se eerst langs ons, u kunt uw klacht direct afhandelen met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of de erkende geschilleninstantie. Uiteraard stellen wij het zeer op prijs om uw klacht direct van u te horen, zodat we daarop actie kunnen ondernemen en de oorzaken van deze klacht wegnemen.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een meningsverschil tussen u en onze organisatie/medewerkers of ontevredenheid van u over onze organisatie/medewerkers. Dit kan betrekking hebben op:

- De organisatie zelf (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid);
- Medewerker(s) (bijvoorbeeld onjuiste bejegening);
- Financiële zaken (bijvoorbeeld schade) en/of
- Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld kwaliteit van de geboden zorg).

### Recht doen aan uw klacht

Met deze klachtenregeling stellen wij ons ten doel om recht te doen aan uw klacht. Dat kan door het wegnemen van (gevoelens van) onrecht en/of bieden van oplossingen voor de klacht. Daarnaast willen we uw vertrouwen in onze organisatie herstellen. Ten slotte willen wij leren van klachten en het functioneren van de organisatie verbeteren. Hiermee worden de oorzaken van de klacht weggenomen en voorkomen we dat u en andere cliënten in de toekomst dezelfde klachten hebben. Dit laatste doen we door de grondoorzaken van klachten aan te pakken.

## Klachtenfunctionaris

Onze organisatie heeft een externe klachtenfunctionaris die onafhankelijk optreedt. Zij heeft de volgende taken:

- U gratis van advies voorzien over de klachtenregeling en hoe u een klacht kunt indienen;
- U bijstaan in het formuleren van uw klacht;
- Onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- U tijdens de klacht informeren over de status van de klacht;
- U verder wegwijs maken als u er niet uit komt met de organisatie.

De bereikbaarheid gegevens voor de externe, onafhankelijke klachtenbehandeling zijn:

- Klachtenloket Zorg
- 070-310 53 92 (werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)
- [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)
- Een medewerkers koppelt u dan aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- Kijk voor meer informatie op [www.geschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.geschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

## Beslistermijn

U ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van ons. Daarin geven wij met redenen aan tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen we over en naar aanleiding van de klacht hebben genomen en binnen welke termijn we maatregelen hiertoe zullen nemen.

Het kan voorkomen dat we voor een zorgvuldig onderzoek meer tijd nodig hebben. In dat geval zullen we de termijn met ten hoogste vier weken verlengen en u hiervan uiteraard schriftelijk op de hoogte houden.

## **Erkende Geschilleninstantie**

Het kan zijn dat u vindt dat:

1. Wij de oplossing voor de klacht niet (toereikend) hebben kunnen bieden;
2. Wij in strijd handelen met wet- en regelgeving en/of beroepstandaarden;
3. U met uw klacht, gezien de aard van de klacht, niet bij ons terecht kunt of
4. U direct naar een Erkende Geschilleninstantie wilt toestappen wat ook uw wettelijke recht is.

In deze en andere gevallen kunt u zelf direct terecht bij de erkende geschilleninstantie. Deze instantie is erkend, extern en onafhankelijk.

## **Wij zij aangesloten bij de volgende erkende geschilleninstantie:**

- Geschillencommissie Zorg Algemeen
- Voor het indienen van een klacht, gebruik de link op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)
- Voor eerst informatie inwinnen, bel: 070-310 53 10 (werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur)

## **Klachten in 4 fasen**

We onderscheiden 4 fasen in onze klachtenregeling:

1. Informeren
2. Opvangen
3. Bemiddelen
4. Behandelen

Allereerst informeren wij u over de Wkkgz, de wetgeving rondom o.a. klachten in de zorg. Dat doen we bij de start van de zorg, op uw aanvraag en tijdens de halfjaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Op deze manier weet u wat uw rechten zijn en hoe u een klacht kunt indienen (fase 1: informeren).

Wanneer u daadwerkelijk een klacht indient bij de klachtenfunctionaris, luistert deze goed naar uw verhaal. Ze maakt hier notities van en registreert uw verhaal en uw klacht. Als hij/zij u goed heeft begrepen, brengt hij/zij de klacht onder de aandacht van de degene(n) over wie uw klacht gaat. U krijgt ten slotte uitleg hoe de klachtenregeling in zijn werk gaat en wat u allemaal kunt verwachten (fase 2: opvangen). In deze fase bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen u en degene(n) over wie uw klacht gaat. Er wordt dan door deze persoon/personen geluisterd en/of oplossingen geboden. Wanneer excuses op hun plaats zijn, worden excuses aangeboden. Gezamenlijk probeert u eruit te komen (fase 3: bemiddelen). Mocht u er niet uit kunnen komen met degene(n) over wie uw klacht gaat, dan wordt uw klacht in behandeling genomen en beslist de organisatie over de klacht. Daarbij zijn betrokken: de klachtenfunctionaris, een externe onafhankelijke adviseur en de directeur. Hiermee borgen we een objectieve beslissing (fase 4: behandelen).

### **Cliëntenmedezeggenschap**

Zoals aangegeven zijn klachten voor ons ook leermomenten. Daarom worden de klachten geanonimiseerd en gebundeld besproken tijdens de jaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Uw klacht wordt dan zodanig geanonimiseerd dat deze niet te herleiden is tot u.

### **Vertrouwens(contact)persoon**

Onze vertrouwens(contact)persoon is mevrouw L. Bhondoe. Zij is Pedagogisch/didactisch onderlegd en is een onafhankelijk persoon bij wie onze cliënten en vrijwilligers zich veilig voelen. Zij komt elke maandag bij ons op onze dagbesteding om met iedereen een gesprek te voeren en te kijken of alles goed gaat. Zij biedt een luisterend oor en kijkt bij ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen naar oplossingsmogelijkheden.

### **Vragen en/of verdere informatie**

Mocht u verdere vragen hebben over de klachtenregeling, geschillen of de Wkkgz, dan kunt contact opnemen met onze organisatie of uw begeleider.