

Weergave klachtenregeling voor op uw website

U bent wettelijk verplicht om cliënten op een laagdrempelige manier te voorzien van de juiste informatie om een onvrede of klacht te laten behandelen. Belangrijk is dat u uw cliënten goed informeert over hoe een klacht ingediend kan worden en behandeld wordt. Uit ervaring weten we dat laagdrempeligheid en duidelijkheid ook nog eens bijdraagt aan de kans te komen tot een gewenste oplossing. Als een cliënt makkelijk op de juiste plek terecht komt, scheelt dat veel frustratie en tijd waarin onvrede kan groeien.

We merken dat de informatie niet altijd duidelijk wordt overgebracht en daarom hebben we een standaard tekst opgesteld. Deze tekst kunt u plaatsen op de website. Uw cliënten worden dan goed doorverwezen naar de informatie over de voor u relevante klachtenprocedure (Wkkgz, WMO, Jeugdzorg of Wzd).

Tekst voor op uw website:

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Welke klachtenprocedures zijn er ook alweer?

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. U kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als u niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.

Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvvggz) en WMO zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De WMO procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

Bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.

Wet Zorg en dwang, de Wzd

Bestaat uit:

- Een klachtencommissie die binnen 2 tot 4 weken een uitspraak doet over de maatregel waar de klacht over gaat.

De Wzd is van toepassing als er onvrijwillige zorg wordt geleverd aan mensen met een verstandelijke beperking, of een psychogeriatrische aandoening. De zorgorganisatie dient een Wzd beleid te voeren en daarin deze klachtenregeling als extra optie te hebben gekozen.

Let op bij een eigen klachtenregeling

Heeft u een eigen klachtenregeling opgesteld? Wees er dan zeker van dat de procedure de wet volgt en overeenkomt met de reglementen van Klachtenportaal Zorg. Wanneer een cliënt een klacht laat behandelen door Klachtenportaal Zorg, worden de reglementen van Klachtenportaal Zorg gevolgd. Goed om te beseffen: zelf opgestelde reglementen bevatten vaak extra stappen of andere termen. Dit kan ertoe leiden dat mensen verkeerde verwachtingen krijgen. Wilt u bijvoorbeeld eerst liever zelf in gesprek met een cliënt met onvrede? Dat mag, maar het moet voor de klager altijd duidelijk zijn dat hij of zij zich ook direct bij Klachtenportaal Zorg mag melden.