

# Externe klachten procedure

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.

## De klachtenfunctionaris

Kom je er niet uit samen met je begeleider. De klachtenfunctionaris helpt jullie dan. Hij /zij kan het gesprek tussen jullie weer op gang brengen. Daarnaast ondersteunt hij/zij jullie bij het vinden van een oplossing.

## De klachtencommissie

Wanneer de ondersteuning van de klachtenfunctionaris nog niet tot een oplossing heeft geleid, kun je ook terecht bij de klachtenfunctionaris van hoofdaannemer Amarant.

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

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt De geschillencommissie 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 om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met De geschillencommissie. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van De geschillencommissie. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan De geschillencommissie u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

## **Welke klachtenprocedures zijn er ?**

### ***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 Wvggz) 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.