



Klachtenregeling



Versie

1-1-2023

Klachtenregeling

Wat is een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan overal over gaan. U kunt een klacht indienen als u vindt dat er dingen zijn die anders hadden moeten of kunnen lopen.

Een klacht kan dus eigenlijk overal over gaan. Over alles waar u ontevreden over bent. En u bent zelf degene die bepaalt of u ontevreden bent over iets.

Doel klachtenregeling

- De klager heeft een duidelijke regeling waar hij terecht kan voor goede opvang, bemiddeling en behandeling van zijn klacht.
- Klachten worden zorgvuldig behandeld, waarbij aandacht is voor de belangen van zowel de klager als de aangeklaagde. Er wordt hierbij rekening gehouden met de wettelijke rechten en plichten.
- Het draagt bij aan een betere kwaliteit van zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor behandeling van schadeclaims. Als u een schadeclaim wilt indienen kunt u hiervoor terecht bij de rechtbank.

Als u ontevreden bent over de hulp die u krijgt, is het verstandig om daar eerst met uw eigen zorgprofessional binnen onze organisatie over te praten. Mogelijk is het voor uw zorgprofessional niet duidelijk dat u ontevreden bent, of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dat in een gesprek opgelost worden.

Bij WEMA kunt u uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via de mail indienen bij het bestuur.

WEMA Zorg

Kazernestraat 19

5928 NL Venlo

Telefoon: 06 42021793

Emailadres: info@wemazorg.nl

Behandeltermijn:

WEMA ZORG zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken contact met u opnemen en een oordeel over de klacht geven. Bij WEMA Zorg ingediende klachten worden geregistreerd en minimaal 5 jaar bewaard (volgens voorschrift Inspectie Volksgezondheid en Jeugd). Tevens worden klachten (zo nodig anoniem) besproken binnen het team om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren en herhaling te voorkomen.

Klachtenportaal

Lukt het niet om samen in gesprek te gaan of komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal. WEMA Zorg is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg. Zij nemen uw klacht serieus, kunnen u bijstaan in een bemiddelingsgesprek of adviseren bij vervolgstappen. U kunt rechtstreeks contact opnemen met het Klachtenportaal via: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

Klachtenportaal Zorg behandelt klachten over geleverde zorg door zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Wat gebeurt er nadat het Klachtenportaal uw klacht hebben ontvangen

Zodra zij uw klacht hebben ontvangen (per e-mail of per post), neemt een van de onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met u op. Er zijn voor u hieraan geen kosten verbonden.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en de gewenste oplossing. KPZ vindt persoonlijk contact vanzelfsprekend, daarom komen zij naar u, als u dat wenst.

Door zorgvuldig en onpartijdig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voelt u zich weer echt gehoord. De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met WEMA Zorg. Als u uiteindelijk samen met de klachtenfunctionaris en WEMA Zorg om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik.

Hoe verloopt de klachtenprocedure bij het Klachtenportaal?

“Zorg kan ofwel onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vallen (de Wkkgz) ofwel onder de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdzorg. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. Zodra u contact opneemt, zorgen zij direct voor de bij uw zorg passende procedure. Hieronder bespreken staan de stappen die per traject kunnen worden gezet. Welke procedure ook past bij uw situatie, u kunt altijd rekenen op professionele en betrokken begeleiding.

Klachtenprocedure Wkkgz

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. Zowel de zorgaanbieder als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. Dan volgt de bemiddelingsfase/ klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder moet deze zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor uw klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en u. Als resultaat ontvangt u van de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van de zorgaanbieder uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
4. Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
5. Wanneer cliënt en zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;
6. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
7. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Meer lezen? Download hier het klachtenreglement KPZ Wkkgz:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2021/12/2022-Klachtenreglement-Wkkgz-KPZ-.pdf>

Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.”

o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o

