

Procedure 1.4 Klachtenprocedure

Referenties	Bijlage	1.4.1	Formulier registratie informele en formele klachten
		1.4.2	Bewijs van lidmaatschap Stichting Klachtenregeling
		2.1.3	Ondersteuningsovereenkomst

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat onder andere in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) Zorg met Karakter valt niet onder de Wkkgz maar heeft wel een klachtenregistratie, Zorg met Karakter heeft een cliëntenraad waarin klachten worden doorgenomen of besproken (je kunt de cliëntenraad benaderen via clienraad@zorgmetkarakter.nl). Hieronder lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt over Zorg met Karakter. Tijdens de eerste fase van het ondersteuningsproces ondertekend de inwoner de ondersteuningsovereenkomst waarin o.a. uitleg gegeven wordt over het vormgeven van klachten binnen Zorg met Karakter.

Klacht indienen?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over Zorg met Karakter. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Zorg met Karakter in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Zorg met Karakter in het bijzonder. Wanneer er sprake is van een betrokken hoofdaanbieder mag je ook gebruik maken van de klachtenregeling van de hoofdaanbieder om je klacht in te dienen.

Wat te doen bij een klacht

1. Geef de klacht aan bij een medewerker of de directie van Zorg met Karakter.
2. Maak met de directie een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel een vertrouwenspersoon mee.
3. Hebben de gesprek(ken) met de directie en/of medewerker niet de gewenste uitkomst? Neem contact op met Stichting Klachtenregeling, onze onafhankelijke geschillencommissie, en schakel een klachtfunctionaris van hen in.
4. Als je ook niet met behulp van een klachtfunctionaris eruit komt, dan ga je naar de geschilleninstantie.

Je kunt er ook voor kiezen om je klacht in te dienen bij de betrokken hoofdaanbieder. Hiervoor verwijzen we je door naar de klachtenregeling van de betrokken hoofdaanbieder.

Wil je meer informatie?

Het reglement van de geschillencommissie van Stichting Klachtenregeling is onderdeel van deze procedure en is te vinden op <https://www.klachtenregeling.nl/>. Op <https://www.klachtenregeling.nl/ik-heb-een-klacht/> staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de geschillencommissie werkt.