

## Klachtenprocedure

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.

### **Als u met ons in gesprek wilt, kan dat op een van onderstaande manieren:**

Via postadres: Fluitekruidstraat 73-75, 1313 KT, Almere

Via e-mailadres: [info@hetkompass.nl](mailto:info@hetkompass.nl) (directie)

Via telefoonnummer: 036-8419154 (op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur).

Via onze onafhankelijke externe vertrouwenspersoon: [SilvanaDeLiefde1@gmail.com](mailto:SilvanaDeLiefde1@gmail.com)

Het indienen van een klacht is ook altijd mogelijk zonder melding aan de zorgverlener/begeleider/directie van Het Kompas. Wilt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt u 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 ingediend, 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 om 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](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Als u een klacht rechtstreeks indient bij Het Kompas of via het klachtenportaal zorg ontvangt u altijd binnen 6 weken een reactie.

Ons doel is het gezamenlijk 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.

## **Hoe verloopt de klachtenprocedure via het Klachtenportaal Zorg?**

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 wij direct voor de bij uw zorg passende procedure. Hieronder bespreken we 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 uiteen gezet. 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](#).

### **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.