

Klachtenreglement



Stichting Wij Samen

Bij Stichting Wij Samen doen wij alles om de best mogelijke zorg te bieden. Het blijft echter mensenwerk en daarom kan het toch voorkomen dat jij niet tevreden bent over onze dienstverlening. Voor ons is het belangrijk om te weten dat je een klacht hebt, dan kunnen we hier namelijk aan werken! Onder een klacht verstaan wij: *“het uiten van onvrede over de dienstverlening of bejegening van Stichting Wij Samen”*.

We hechten veel waarde aan openheid rondom deze klachten en fouten, omdat we ook geloven hiervan te kunnen leren. Daarvoor is het belangrijk dat cliënten of andere betrokkenen de kans krijgen hun mening kenbaar te maken – bij voorkeur in dialoog, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met onze zorg- en dienstverlening kan een klacht indienen. Elk bericht dat bij ons, waarin jij aangeeft ontevreden te zijn, wordt behandeld als een klacht.

In dit reglement hebben we vastgelegd hoe jij een klacht kan indienen, en hoe wij hier vervolgens mee omgaan. We hopen de klacht zoveel als mogelijk in dialoog en daarmee intern op te lossen, maar bieden ook de mogelijkheid de klacht direct bij een onafhankelijke partij kenbaar te maken en de klacht daarmee buiten Stichting Wij Samen te laten behandelen. Ook wanneer je over de initiële interne behandeling van een klacht niet tevreden bent, ben je nog altijd vrij contact op te nemen met de externe klachtencommissie die jouw klacht voorts beoordeelt zonder jou erbij te betrekken. Je kan hierbij kiezen om een externe klachtenfunctionaris te betrekken die bemiddelt, óf je klacht in te dienen bij de klachtencommissie, die de klacht zonder jou te betrekken oppakt.

Ontvang je zorg op basis van de Jeugdwet? Dan kun je extra ondersteuning vragen!

Als je ondersteuning ontvangt op basis van de Jeugdwet kun je beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het AKJ, oftewel de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg en vertrouwenspersonen in de jeugdhulp, is de organisatie voor onafhankelijke vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Deze vertrouwenspersoon heeft als taak jongeren en hun (pleeg)ouders te informeren over hoe de jeugdhulpverlening werkt en hun rechten. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon in deze klachtenprocedure. Deze ondersteuning is vertrouwelijk en gratis.

Contactgegevens

AKJ: Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Telefonisch te bereiken via 088 555 100 of via het [contactformulier](#) op de website

Hieronder beschrijven we hoe jij je klacht kenbaar kunt maken. Na het ontvangen van jouw klacht wordt er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken, inhoudelijk door ons gereageerd.

KLACHT INDIENEN BIJ STICHTING WIJ SAMEN

Als je een klacht bij onszelf meldt, dan zullen we samen met jou zoeken naar een passende oplossing. In eerste instantie zullen we de interne klachtenprocedure volgen. Binnen onze interne klachtenprocedure wordt de klacht besproken met een van onze medewerkers of met zijn/haar leidinggevende. We willen je graag stimuleren een probleem zo vroeg mogelijk kenbaar te maken; dan hoeft het niet onnodig groter te worden!

- 1) De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met **de (directe) zorgverlener**. Je kan ervoor kiezen om dit telefonisch, per mail of in persoon te doen. We willen eventueel ontstane problemen zo vroeg mogelijk aanpakken en bovendien iedereen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken. Wanneer je een klacht kenbaar hebt gemaakt, gaan we er zo snel mogelijk mee aan de slag!
- 2) Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost met de zorgverlener, kun je telefonisch, schriftelijk of via e-mail contact opnemen met onderstaande contactpersoon. De contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt je door samen te zoeken naar een passende oplossing.

Contactgegevens

Albertina Rijborz of **Marjanka de Vries**

Telefonisch te bereiken via +31 (0)6 45634440 en +31 (0)6 40454887

Per mail bereikbaar via info@stichtingwijsamen.nl

Indien je ondersteuning wil bij het gesprek met Stichting Wij Samen kan er een externe klachtenfunctionaris worden ingeschakeld via Klachtenportaal Zorg.

Er zijn géén kosten verbonden aan het intern indienen van een klacht. De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.

EXTERN EEN KLACHT INDIENEN

Als jouw klacht na het gesprek met je persoonlijke zorgverlener of de directie van Stichting Wij Samen blijft bestaan, of wanneer je *zonder* tussenkomst van Stichting Wij Samen een klacht wilt indienen, kun je de klachtenprocedure via een externe partij voortzetten.

Hiervoor is Stichting Wij Samen aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Bij hen dient de klacht schriftelijk ingediend te worden. Klachtenportaal Zorg kijkt ten eerste of ze de klacht kunnen en mogen behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De behandeling van je klacht bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie; de Klachtencommissie probeert dan zoveel mogelijk informatie van jou en van de zorgverlener in kwestie te krijgen. De persoon op wie de klacht van toepassing is, wordt nadrukkelijk **niet** betrokken bij de behandeling van de klacht.

De Klachtencommissie beslist vervolgens of jouw klacht gegrond of ongegrond is. Gegrond wil zeggen dat jij gelijk krijgt en ongegrond betekent dat jij geen gelijk krijgt. De Klachtencommissie laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht gegrond verklaard, dan dient de directie van Stichting Wij Samen binnen 4 weken te laten weten hoe zij de klacht verder afhandelt. Soms geeft de externe partij een advies aan de directie hoe de organisatie dit het beste kan doen.

De klachtencommissie biedt diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen. Dit kan als volgt:

Contactgegevens

Klachtenportaal Zorg

Via www.klachtenportaalzorg.nl - u vult het **formulier 'Klacht indienen'** in

Per mail via info@klachtenportaalzorg.nl

Schriftelijk door de klacht te sturen naar **Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen**

Er zijn géén kosten verbonden aan het extern indienen van een klacht. De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.

In een enkel geval is er meer nodig om de klacht tot een goed einde te brengen. Volgens de wet mag de klacht, als deze niet naar jouw tevredenheid wordt afgerond na klachtenbehandeling met de onafhankelijke klachtenfunctionaris, voorgelegd worden aan de Geschillencommissie. Stichting Wij Samen is hiervoor aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie KPZ (Klachtenportaal Zorg). De Geschilleninstantie doet hoor en wederhoor, en doet daarnaast een bindende uitspraak.

BEZWAAR?

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar maximaal binnen 6 weken gereageerd. Als je het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.