

## **Klachtenregeling voor cliënten**

### ***Belangrijke vragen over klachten***

U heeft een klacht over de gang van zaken bij het SMO Verdihuis. Waar kunt u deze klacht indienen? Wat gebeurt er met de klacht? Wie neemt er een beslissing over uw klacht en hoe lang duurt dat? Hoe werkt dat nu?

Het SMO Verdihuis staat altijd open voor een klacht. Een klacht is de aanzet voor verbetering van het begeleidingsproces. In eerste instantie zal het SMO Verdihuis met u in gesprek gaan over de klacht; geprobeerd wordt de klacht samen op te lossen. Bijvoorbeeld door middel van een gesprek met u en de betrokken medewerker of zijn/haar leidinggevende (zie interne klachtenprocedure).

Als u er samen niet uitkomt, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe klachtencommissie (zie procedure Regionale klachtencommissie). Deze commissie:

- onderzoekt de klacht;
- doet een objectieve uitspraak over de gegrondheid van de klacht (naar beide partijen);
- kan aan de uitspraak aanbevelingen verbinden aan de directeur, met het oog op verbetering van de kwaliteit van de zorg.

### ***Waarover kunt u een klacht indienen?***

Stel, u bent niet tevreden over iets dat de instelling doet, nalaat of beslist. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben omdat de instelling volgens u onzorgvuldig omgaat met persoonlijke gegevens. Of als u een bepaalde beslissing onterecht vindt. De handeling of beslissing van de opvanginstelling waarover u een klacht heeft, moet persoonlijk voor u gevolgen hebben gehad.

### ***Wie kan een klacht indienen?***

Een cliënt kan zelf een klacht indienen. Ook een wettelijk vertegenwoordiger of gemachtigde van een cliënt heeft het recht een klacht in te dienen. Kinderen vanaf 12 jaar kunnen zelf een klacht indienen; zijn ze jonger, dan moet een ouder of wettelijk vertegenwoordiger dit doen. Verder kunnen nabestaanden van een cliënt een klacht indienen over het gedrag van de instelling tegenover de cliënt.

### ***Kan iemand anders u bijstaan in de klachtenprocedure?***

U kunt zelf iemand kiezen die u helpt met advies en ondersteuning tijdens de procedure. Dat mag iedereen zijn, bijvoorbeeld een andere cliënt, een familielid, een vriend(in) of een advocaat.

Ook kunt u de hulp inroepen van de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon die aan de instelling is verbonden. Zijn naam is Frank Peters; hij is bereikbaar op telefoonnummer 06 – 11 46 61 15 of per e-mail via [f.peters@hetlsr.nl](mailto:f.peters@hetlsr.nl). Ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon is voor u kosteloos.

### ***Hoe zit het met de geheimhouding en registratie?***

Voor alle betrokkenen bij een klachtenprocedure geldt een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de gegevens die bij de behandeling van de klacht gebruikt zijn. De klachten worden geregistreerd en jaarlijks (anoniem) in een verslag verwerkt. De klager/klaagster heeft te allen tijde recht op inzage in zijn/haar eigen klachtdossier.

### ***Zijn er kosten aan verbonden?***

Voor u als cliënt zijn er geen kosten aan de interne of externe procedure verbonden. Indien voor de externe procedure reiskosten gemaakt moeten worden voor de hoorzitting, dan

kunnen deze door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie worden vergoed.

### **Interne klachtenprocedure**

De klachtenregeling is te vinden op de website ([www.verdihuis.nl](http://www.verdihuis.nl)) en is op te vragen bij de begeleiders, zorgmanager, en cliëntvertrouwenspersoon. Hierbij kort samengevat:

- U wilt een klacht indienen. Allereerst kunt u de klacht kenbaar maken bij uw begeleider, mondeling en/of schriftelijk. Hierop volgt een gesprek en de medewerker zal u ondersteunen bij het invullen van het interne klachtenformulier. Is de klacht naar tevredenheid opgelost, dan tekent u beiden en wordt het klachtenformulier ingeleverd bij de zorgmanager.
- Indien het eerste gesprek met de begeleider niet leidt tot een oplossing naar tevredenheid, is de volgende stap dat u zich via het interne klachtenformulier richt tot de zorgmanager van uw afdeling. Deze neemt mondeling of schriftelijk contact met u op. Zo nodig volgt er een vervolgesprek.
- Als ook dit niet leidt tot een bevredigende afronding, kunt u zich richten tot de kwaliteitsmedewerker van het Verdihuis (stafadviseur kwaliteit & beleid), alleen schriftelijk. U ontvangt schriftelijk bericht terug en eventueel een uitnodiging voor een toelichtend gesprek.
- Als u na deze interne weg ontevreden blijft over het verloop of als u de voorgestelde maatregelen onvoldoende lijken, kunt u zich wenden tot de onafhankelijke Regionale klachtencommissie (zie de Procedure Regionale klachtencommissie hieronder). Het is ook mogelijk de eerste mogelijkheden over te slaan en direct naar de laatste mogelijkheid te gaan.

Alle brieven, klachtenformulieren en overige documenten betrekking hebbend op de klacht, worden bij de betrokken zorgmanager bewaard gedurende de klachtafhandeling en minimaal tot één jaar daarna bij de kwaliteitsmedewerker ten behoeve van de registratie van corrigerende en preventieve maatregelen en het jaarverslag.

### **Procedure Regionale klachtencommissie**

Er kan ook direct een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke Regionale klachtencommissie. De interne klachtenprocedure blijft in dat geval achterwege.

Uw klacht kan schriftelijk ingediend worden bij het secretariaat van de klachtencommissie. Er is een standaard klachtenformulier waar u gebruik van kunt maken: deze is aanwezig op de locatie waar u verblijft en is te raadplegen via de website [Verdihuis - Crisisopvang en Woonbegeleiding - Klachten](#). Vraag een van de medewerkers of de cliëntvertrouwenspersoon naar het formulier. Hij/zij kan u eventueel helpen bij het formulieren van uw klacht.

U kunt uw klacht sturen naar: [klachtencommissie@avontuurczarnota.nl](mailto:klachtencommissie@avontuurczarnota.nl)  
Of naar het postadres: Secretariaat Regionale Klachtencommissie MO, Postbus 4305, 4900 CH Oosterhout.

Wanneer de klacht is aangekomen bij het secretariaat, zal aan u de vraag gesteld worden of u gebruik wenst te maken van een bemiddelingsgesprek. U kunt dan met de directie van de organisatie praten over uw klacht en samen kijken of er een oplossing gevonden kan worden voor uw klacht. Dit kunt u samen doen met uw eigen vertrouwenspersoon of die van de organisatie.

Van de uitkomst van het gesprek wordt een kort verslag gemaakt door de directie van de organisatie. Dit verslag wordt toegevoegd aan uw dossier bij het secretariaat. U krijgt dan een kopie van het verslag toegezonden op uw verblijfadres.

Als u geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet naar tevredenheid verloopt, kunt u contact opnemen met het secretariaat van de onafhankelijke klachtencommissie. Zij zullen u dan begeleiden met betrekking tot verdere afhandeling van uw klacht.

### **Wlz-cliënten**

Voor cliënten met een grondslag uit de Wet langdurige zorg (Wlz) gelden enkele aanvullende afspraken. Deze cliënten vallen namelijk onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Cliënten wiens begeleiding wordt gefinancierd uit de Wlz kunnen in de klachtenprocedure niet alleen worden bijgestaan door de cliëntvertrouwenspersoon, maar ook door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Voor het Verdihuis vervult de cliëntvertrouwenspersoon (van het LSR) tevens de rol van klachtbemiddelaar. Deze klachtenbemiddelaar kan de cliënt ondersteunen in het formuleren van een klacht, bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen, bemiddelen en de cliënt adviseren over het indienen van een klacht.

Na het volgen van de interne klachtenprocedure en/of de procedure bij de Regionale Klachtencommissie, kan door Wlz-cliënten verder nog een klacht ingediend worden bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Deze Geschillencommissie doet een bindende uitspraak en kan eventueel een schadevergoeding toekennen. Informatie over de Geschillencommissie Zorg, alsmede de procedure en het Reglement, zijn te raadplegen via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.

Voor klachten van Wlz-cliënten geldt een afwijkende behandeltermijn: binnen zes weken dient door de zorgaanbieder een beslissing te worden genomen over een klacht. Oftewel: binnen zes weken dient de interne procedure en/of de procedure bij de Regionale klachtencommissie afgerond te zijn. De procedure bij de Regionale klachtencommissie dient in dit geval sneller dan normaal te worden doorlopen (reguliere termijn is twee maanden).