



## Inhoudsopgave

|                                                                  |   |
|------------------------------------------------------------------|---|
| Artikel 1 Definities .....                                       | 3 |
| Artikel 2 Algemene richtlijnen .....                             | 3 |
| Artikel 3 Interne klachtenprocedure .....                        | 3 |
| Artikel 4 Externe klachtenprocedure vertrouwenspersonen AKJ..... | 4 |
| Artikel 5 Externe klachtenprocedure klachtencommissie.....       | 4 |
| Artikel 6 Externe klachtenprocedure WMO en Jeugdwet .....        | 4 |
| Artikel 7 Externe klachtenprocedure Wlz.....                     | 5 |
| Artikel 8 Slotbepaling .....                                     | 5 |

## Artikel 1 Definities

- 1.1 **Cliënt:** Ieder individu die een contract heeft getekend met KoMee.
- 1.2 **Klager:** De persoon die een klacht heeft. Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van KoMee kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.
- 1.3 **Klacht:** Geschreven en gemotiveerde ontevredenheid over het handelen of nalaten van een medewerker van KoMee.
- 1.4 **Gedraging:** enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een persoon zoals bedoeld onder 1.1.
- 1.5 **AKJ:** Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg vertrouwenspersonen in de jeugdhulp
- 1.6 **De commissie:** de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, belast met de behandeling van klachten bedoeld in artikel 4.1.9 en artikelen 4.21 t/m 4.23 van de Jeugdwet. De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, belast met de behandeling van klachten m.b.t. WMO als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb. Het geschillencommissie KPZ van Stichting Geschilleninstantie KPZ zoals bedoeld in artikel 18 Wkkgz..
- 1.6 **Algemeen-bestuurder:** Algemeen-bestuurder van KoMee.

## Artikel 2 Algemene richtlijnen

- 2.1 KoMee heeft voorzien in een interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure.
- 2.2 Klager mag gebruik maken van beide procedures.
- 2.3 Klager is vrij om zich rechtstreeks tot het AKJ en/of Klachtenportaal Zorg te richten.

## Artikel 3 Interne klachtenprocedure

- 3.1 In de eerste instantie is het wenselijk dat klachten zoveel mogelijk tussen cliënt en de betrokken medewerker worden opgelost. De medewerkers zijn getraind om geregeld te vragen naar feedback en om een veilige sfeer te creëren waarin de cliënt zijn klacht bespreekbaar kan maken. De cliënt wordt door de medewerker begeleid om tot een adequate oplossing te komen. Als dit gesprek voor de cliënt niet leidt tot een bevredigend resultaat, wordt de algemeen-bestuurder betrokken.
- 3.2 Een bijeenkomst met de algemeen-bestuurder kan zowel in gezamenlijk overleg met de cliënt, door de medewerker gearrangeerd worden. Maar, cliënt kan ook rechtstreeks met de algemeen-bestuurder contact opnemen om een gesprek aan te vragen.
- 3.3 De algemeen-bestuurder nodigt de cliënt uit voor een gesprek. Idealiter is dit een gesprek waarin ook de medewerker aanwezig is. Mocht de cliënt hier bezwaar op hebben, dan kunnen de gesprekken ook gescheiden plaatsvinden. Tijdens het gesprek(ken) wordt onderzocht hoe de klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld.

- 3.4 Klager krijgt binnen vier weken na afronding van de gesprekken schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht.

#### **Artikel 4 Externe klachtenprocedure vertrouwenspersonen AKJ**

- 4.1 Cliënten die hulpverlening krijgen vanuit de jeugdwet mogen ten alle tijden gebruik maken van de diensten van het AKJ.
- 4.2 Het AKJ is een onafhankelijke organisatie en voert werkzaamheden uit in opdracht van het ministerie van VWS en de Raad voor de Kinderbescherming.
- 4.3 Een vertrouwenspersoon van het AKJ kan vragen beantwoorden over de jeugdhulp.
- 4.4 Cliënten kunnen het AKJ contacteren als zij ontevreden zijn over de hulpverlening of een klacht hebben.
- 4.4 De vertrouwenspersonen van het AKJ kunnen een luisterend oor bieden, uitleggen hoe de hulpverlening werkt en welke rechten cliënten hebben, oplossingsgericht meedenken, helpen bij het schrijven van een klachtbrief en begeleiden bij gesprekken over de klacht.

#### **Artikel 5 Externe klachtenprocedure klachtencommissie**

- 5.1 KoMee heeft zich aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg.
- 5.2 De klachtencommissie van Klachtportaal Zorg is erkend door de commissie van VWS
- 5.3 Klachtportaal Zorg voorziet in ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor zowel de klager als KoMee.
- 5.4 De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg
- 5.5 Indien de geleverde zorg onder WMO of Jeugdwet valt dan geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan KoMee. De commissie geeft in dit geval geen oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Hiermee is de klacht afgehandeld.
- 5.6 Indien de geleverde zorg onder de Wlz valt dan doet de geschillencommissie een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. Ook kent de geschillencommissie eventueel een schadevergoeding toe.

#### **Artikel 6 Externe klachtenprocedure WMO en Jeugdwet**

- 6.1 Klager dient zijn klacht in via email of post bij Klachtenportaal Zorg. Daarna krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klager krijgt een ontvangstbevestiging en de klacht wordt in behandeling.
- 6.3 Klachtenportaal Zorg neemt binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de klager over het verloop van de procedure. Naargelang de complexiteit en de wensen van de klager wordt gekozen voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien de klager wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
- 6.4 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;

- 6.5 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.
- 6.6 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.

## **Artikel 7 Externe klachtenprocedure Wlz**

- 7.1 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.
- 7.2 Zowel de zorgaanbieder als u kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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;
- 7.6 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](#);
- 7.7 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.

## **Artikel 8 Slotbepaling**

Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de algemeen bestuurder worden de in deze regeling aan hem toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Aldus vastgesteld te Amsterdam door het bestuur van KoMee.