

Inleiding

Onze regeling voor klachten bestaat uit drie delen.

Het eerste deel gaat over de Klachtencommissie.

Het tweede deel gaat over klachten over zorg volgens de Wlz, Wmo en Zvw.

Het derde deel gaat over klachten over zorg volgens de Jeugdwet.

De Klachtencommissie

De raad van bestuur benoemt de Klachtencommissie.

Het gaat om op zijn minst drie mensen.

De Cliëntenraad draagt één lid voor.

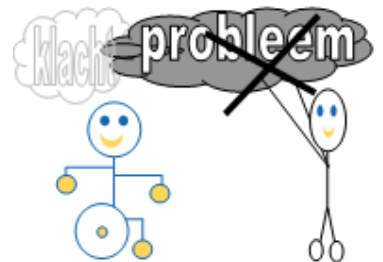
De leden van de Klachtencommissie werken niet bij Esdégé-Reigersdaal.

In de Klachtencommissie moeten een jurist en een orthopedagoog.

De Klachtencommissie krijgt hulp van ons directiesecretariaat.

De commissie werkt onafhankelijk en onder geheimhouding.

De commissie moet de nodige middelen krijgen voor het werk.



Klachtenregeling

Heb je een klacht?

Praat dan zelf eerst met degene over wie het gaat.

Of praat met de clustermanager van diegene.

Je kunt altijd ook naar de onafhankelijke Klachtenfunctionaris gaan.

Want de Klachtencommissie zegt alleen iets over je klacht.

Maar is het probleem dan ook echt weg?

De Klachtenfunctionaris is er om problemen op te lossen.

Vaak blijkt er vooral bemiddeling nodig.

De Klachtenfunctionaris

Daarvoor is de Klachtenfunctionaris.

Die bemiddelt door beide partijen met elkaar te laten praten.

Het gaat er dan niet om of de klacht terecht is.

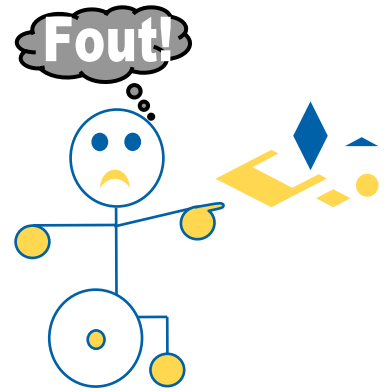
De bedoeling is het probleem op te lossen.

De Klachtenfunctionaris is er niet alleen voor bemiddeling.

Deze helpt je ook een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

Gaat je klacht juist over de Klachtenfunctionaris?

Dan wijst de raad van bestuur een waarnemend klachtenfunctionaris aan.



De Vertrouwenspersoon

Gaat het om jeugdzorg dan is er ook een Vertrouwenspersoon.

De gemeentes zorgen hiervoor via het AKJ (www.akj.nl).

Bij jeugdzorg hoeft er geen Klachtenfunctionaris te zijn.

Maar die van ons kan toch ook voor jeugdzorg helpen.

Niet naar de Klachtencommissie

Het kan zijn dat een klager een schadevergoeding wil.

Dan moet de klacht direct naar de raad van bestuur.

Gaat de klacht over de Wet zorg en dwang?

Dan moet de klacht naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.



De Klachtencommissie aan het werk

Neemt de Klachtencommissie zelf de klacht in behandeling?

Dan kan de commissie een onderzoek doen.

De commissie houdt meestal ook een hoorzitting.

De klager en de aangeklaagde komen dan aan het woord.

De raad van bestuur krijgt van de commissie advies.

Vervolgens velt de raad van bestuur zelf een oordeel.

Gaat het om jeugdzorg, dan geeft de commissie een oordeel.

De raad van bestuur moet zeggen wat ermee gebeurt.



Wordt het oordeel niet opgevolgd, dan moet duidelijk zijn waarom.

Dat geldt ook wanneer afgeweken wordt van het advies.

Want de raad van bestuur moet aangeven wat ze ermee doet.

Welke maatregelen worden genomen of juist niet en waarom.

Veel regels

De Klachtenregeling is bedoeld om de cliënt te beschermen.

In de regeling staat daarom van alles nauwkeurig omschreven.

Er staat ook in wie namens de cliënt kan klagen.

Klagen kan dus ook als je zelf niet kunt klagen.



Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht?

Of komt de commissie er niet binnen tien weken uit?

Dan kun je naar de landelijke Geschillencommissie.

Maar die is er niet voor Wmo en Jeugdwet.

De behandeling van een klacht kost je niets.

En de raad van bestuur moet deze regeling bekend maken.

Bij een beoordeling van deze regeling praat de cliëntenraad mee.

De cliëntenraad heeft instemmingsrecht voor wijzigingen van deze regeling.

Toelichting op de klachtenregeling,
najaar 2021, raad van bestuur Esdégé-Reigersdaal.