

Een klacht? Vertel het ons!

Informatie over
de klachtenregeling
van WelThuis



WelThuis staat voor deskundige zorg, die wordt gegeven door betrokken en enthousiaste medewerkers. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent of klachten heeft. Wij hopen dat u uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien een klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren, dus aarzel niet om eventuele klachten te melden!



In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u aan om een klacht in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als u hem of haar daarop wijst. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden, zonder namen te noemen, in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken:

Telefoon: **06 - 25 06 79 56**

E-mail: **klachten@welthuis.nl**

Post: **Postbus 571**

2800 AN Gouda

T.a.v. de klachtenfunctionaris



Formele en informele klachten

Zoals in de ‘Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg’ (WKKKGZ) is vastgelegd, streeft WelThuis ernaar klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Wij noemen dat een ‘informele klacht’. Lukt dit niet, of wilt u een ‘oordeel’ ofwel een uitspraak over de klacht, dan kunt u een ‘formele klacht’ indienen. Formele klachten dienen in ieder geval schriftelijk ingediend te worden. Ook hierbij kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris van WelThuis. Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van WelThuis, die een uitspraak over de klacht zal doen. De directeur voert hierbij onderzoek uit naar de aard van de klacht en kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit het klachtenreglement van WelThuis.

Landelijke Geschillencommissie

Formele klachten worden, conform de WKKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van WelThuis. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw ‘klacht’ wordt dan een ‘geschil’. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op **www.degeschillencommissiezorg.nl**.

Wet zorg en dwang klachten

Klachten die te maken hebben met onvrijwillige zorg / de Wet Zorg en Dwang (WZD), worden niet volgens bovenstaande regeling behandeld. Voor ondersteuning bij een ‘Wzd-klacht’, kunt u terecht bij een cliëntenvertrouwenspersoon (CVP). De CVP is er voor de cliënt en is onafhankelijk van WelThuis.

Bij de CVP kunt u terecht voor:

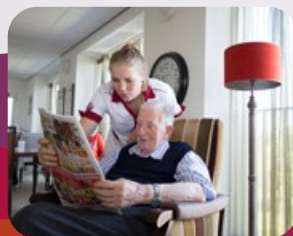
- Het verhelderen van uw klacht
- Het zoeken naar een oplossing
- Het opstellen van een formele klacht
- Ondersteuning bij gesprekken over de klacht
- Het schrijven van een klachtbrief
- Doorverwijzing naar de KCOZ

Indien bemiddeling door de cliëntenvertrouwenspersoon niet slaagt, kunt u de Wzd-klacht voorleggen aan een speciaal hiervoor ingerichte landelijke en onafhankelijke klachtencommissie. De Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) neemt de klacht in behandeling en geeft een oordeel en doet een uitspraak. Deze uitspraak is bindend. De CVP kan u hier meer over vertellen.

Op de website van WelThuis (www.welthuis.nl/klachten) kunt u lezen welke cliëntenvertrouwenspersoon binnen uw regio voor u beschikbaar is.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de bemiddeling en ondersteuning door de klachtenfunctionaris of de cliëntenvertrouwenspersoon. Als u uw klacht wil voorleggen aan de Landelijke Geschillencommissie, kunnen hier kosten aan verbonden zijn. Meer informatie over de kosten zijn te vinden op: www.degeschillencommissiezorg.nl.



Heeft u nog vragen? U kunt de klachtenfunctionaris bereiken op telefoonnummer 06- 25 06 79 56 of via klachten@welthuis.nl