Klachtenreglement Samen Stevig V.O.F.

Samen Stevig V.O.F. (hierna te noemen Samen Stevig) biedt ambulante begeleiding en kleinschalig wonen op basis van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Voor de zorg die onder de Wlz valt, is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing. Samen Stevig hanteert deze klachtenregeling voor klachten over haar begeleiding, zorg en dienstverlening. In dit document leest u hoe u uw klacht kenbaar kunt maken en wat u van ons mag verwachten bij de afhandeling daarvan.

1. Informatievoorziening

Bij aanvang van de begeleiding, zorg of het verblijf ontvangt u van ons informatie over deze klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en de geschillencommissie. U kunt hierover ook altijd navraag doen via ons kantoor of bij uw begeleider.

2. Bent u ontevreden?

Indien u ontevreden bent over de geleverde begeleiding, zorg, het verblijf of de overige dienstverlening, dan horen wij dat graag. U kunt uw klacht op de volgende manieren melden:

- Informele klacht (mondeling of schriftelijk)
  U kunt uw klacht eerst laagdrempelig bespreken:
  - Bij voorkeur met uw begeleider.
  - Indien u dit lastig vindt, kunt u ook contact opnemen met ons kantoor of vragen naar de leidinggevende van de begeleider.
  - Als uw klacht een andere dienst van Samen Stevig betreft, kunt u zich wenden tot het management.

  Na het melden van uw klacht ontvangt u van ons informatie over:
  - De klachtenregeling
  - De mogelijkheid om ondersteuning te krijgen van een *onafhankelijke klachtenfunctionaris* via *Klachtenportaal Zorg*

  Indien dit niet direct gebeurt, kunt u hier uiteraard ook zelf om vragen.

- Formele klacht (schriftelijk)
  Wilt u een formele klacht indienen, dan kan dat uitsluitend schriftelijk via info@samen-stevig.nl

  Na ontvangst van uw formele klacht:
  - Neemt Samen Stevig binnen *1 week* contact met u op om uw klacht eventueel mondeling toe te lichten.
  - Wordt u geïnformeerd over deze klachtenregeling en krijgt u de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.
  - Indien gewenst zorgen wij ervoor dat uw klacht rechtstreeks bij de *onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg* terechtkomt.

3. Behandeling van de klacht

Na indiening van de formele klacht start de klachtbehandelingsfase. In deze fase:

- Vindt zo nodig bemiddeling plaats onder begeleiding van de klachtenfunctionaris.
- Wordt gewerkt aan een oplossing die recht doet aan uw klacht.

U ontvangt *binnen 6 weken* een schriftelijk gemotiveerd oordeel van Samen Stevig waarin:

- Staat tot welk oordeel wij zijn gekomen.
- Uitleg wordt gegeven over eventuele beslissingen.

- Wordt aangegeven binnen welke termijn maatregelen worden genomen.

Indien nodig, kan deze termijn met *maximaal 4 weken* worden verlengd. U wordt hiervan *voor afloop van de eerste 6 weken* schriftelijk op de hoogte gesteld, inclusief een motivering.
Indien u en Samen Stevig beide instemmen, kan deze termijn eventueel verder worden verlengd, bijvoorbeeld bij mediation.

4. Niet tevreden over de afhandeling?

Bent u niet tevreden met de afhandeling van uw klacht of komt u er met ons niet uit? Dan kunt u zich wenden tot de:

- *Erkende Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (KPZ)*
  www.geschillencommissiekpz.nl/geschil-indienen
  De commissie:
  - Neemt ons oordeel mee in de beoordeling.
  - Onderzoekt de situatie en doet een bindende uitspraak.
  - Kan indien van toepassing een schadevergoeding toekennen.

5. Vertrouwelijke omgang met uw gegevens

Bij de behandeling van uw klacht worden uw persoonsgegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld, conform de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Aangesloten bij: Klachtenportaal Zorg

Contact: 0228-322205 | info@klachtenportaalzorg.nl | www.klachtenportaalzorg |

Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen