

Klachtenprocedure

Als je ergens ontevreden over bent en je kunt met een medewerker niet tot een oplossing komen, dan kun je een klacht indienen. Hieronder wordt beschreven hoe je dit kunt doen en hoe dit verloopt.

- Om de klachtenprocedure te beginnen, dien je schriftelijk een klacht in. Hiervoor kun je het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kun je opvragen bij een medewerker.
- Je vult dit formulier zelf in, als je hierbij hulp nodig hebt kun je een medewerker of een kerngroep lid of de clientvertrouwenspersoon om hulp vragen. Je levert dit ingevulde formulier in bij de woon- zorg- of een gebiedscoördinator of een medewerker.
- De woon- zorg- of gebiedscoördinator neemt binnen twee werkdagen na het ontvangen van je klacht contact met je op om de klacht te bespreken. Er zijn twee mogelijkheden:
 - 1) Je gaat met de woon- zorg of gebiedscoördinator in gesprek en op zoek naar een oplossing voor de klacht. Dit is de snelste manier om je klacht op te lossen.
 - De klacht wordt naar tevredenheid opgelost. Het klachtenformulier moet bewaard worden, een kopie hiervan wordt daarom doorgestuurd naar de kwaliteitscoördinator.
 - De klacht is niet naar tevredenheid opgelost. Je kunt je klacht dan alsnog indienen bij de klachtencommissie van perMens.
Als je wilt mag je een medewerker, kerngroeplid, cliëntvertrouwenspersoon mee naar het gesprek nemen.
 - 2) De tweede mogelijkheid is dat je de klacht niet bespreekt met de woon- zorg- of gebiedscoördinator maar de klacht direct indient bij de klachtencommissie van de perMens. Dit kan ook als je eerst geprobeerd hebt om de klacht met de coördinator op te lossen en dit niet naar tevredenheid gelukt is.
 - Je klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie. Waarbij het belangrijk is dat je beschrijft waarom het niet gelukt is de klacht samen met de coördinator op te lossen. Of waarom je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht.
 - Je krijgt een ontvangstbevestiging van de kwaliteitscoördinator. In deze ontvangstbevestiging staat ook hoe de klachtenprocedure verder verloopt.
 - De klacht zal tijdens de eerst volgende vergadering van de klachtencommissie in behandeling genomen worden. Het kan zijn dat je hiervoor wordt uitgenodigd. De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter die niet in dienst is bij perMens.

Termijn afhandeling van de klacht

De Wet Klachten Kwaliteit Geschillen en Zorg (Wkkgz) kent een termijn van zes weken voor de afhandeling van klachten die schriftelijk of elektronisch zijn binnengekomen. Deze termijn is in de wet opgenomen met als doel dat de klacht zo snel mogelijk oppakt en samen met de cliënt tot een oplossing komt. De kwaliteitscoördinator kan de zes weken termijn eenmalig met vier weken verlengen, als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Uiteraard moet de kwaliteitscoördinator de cliënt hierover wel tijdig informeren. Het is ook mogelijk om met elkaar een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Als het maar in goed overleg gebeurt. Zij kunnen bijvoorbeeld samen besluiten een externe deskundige of mediator in te schakelen, waardoor de afhandeling van de klacht langer kan duren.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost staat de weg open voor behandeling bij de klachtencommissie van het POA. De te volgen procedure is te vinden op <http://www.klachtencommissiepoa.nl>

Cliënten kunnen los van deze klachtenprocedure ook met hun klacht terecht bij de gemeente Amsterdam via de website : www.amsterdam.nl/zorg

En in de tweede lijn bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Voor vragen over de klachtenprocedure van perMens of over de Wkkgz (Wet Klachten Kwaliteit, Geschillen en Zorg) kunt u contact opnemen met de kwaliteitscoördinator Rob Hermans op rob.hermans@permens.nl