

## Inleiding

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De nieuwe wet wil een effectieve behandeling van klachten bevorderen en stimuleren dat zorgaanbieders openheid van zaken geven als iets mis is gegaan en zich optimaal inzetten om samen met cliënten een passende oplossing voor hun klachten te vinden. Bovendien is het van belang om van klachten te leren, zodat voorkomen kan worden dat in de toekomst opnieuw ontevredenheid ontstaat. De Wkkgz draagt bij aan de versterking van de positie van de cliënt door van zorgorganisaties te vragen dat zij een functionaris ter beschikking stellen die cliënten behulpzaam kan zijn als zij niet tevreden zijn over wat de zorgorganisatie hun biedt. Onvrede kan zo laagdrempelig en effectief aan de orde worden gesteld en opgelost.

## De rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris

*De regeling m.b.t. de Klachtenfunctionaris is op grond van de Wkkgz met name geregeld voor cliënten van wie de zorg gefinancierd wordt op grond van de WLZ en/of PGB. Deze functionaris is echter ook te benaderen door cliënten van wie de zorg gefinancierd wordt op grond van de Wmo en de Jeugd.*

De klachtenfunctionaris is informeel, vormvrij en kosteloos te benaderen ter ondersteuning bij de bemiddeling van de cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de organisatie.

Voor klachten die nog niet naar tevredenheid afgehandeld zijn, kan de cliënt en/of zijn belangenbehartiger zijn klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Het uitgangspunt van de klachtenfunctionaris is om samen met de cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de organisatie door middel van gesprek, hoor en wederhoor, te komen tot een bevredigende oplossing voor de ontstane situatie.

Redelijkerwijs vindt het gesprek tussen cliënt en/of zijn belangenbehartiger en de onafhankelijke klachtenfunctionaris uiterlijk tien werkdagen na de melding bij de klachtenfunctionaris plaats. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. De klachtenfunctionaris formuleert een advies aan de directeur, die op basis daarvan een beslissing neemt.

De cliënt kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris bij een klacht betrekken, op welk moment in het klachtenproces dan ook. De cliënt wordt hierover actief geïnformeerd tijdens de intakeprocedure. Tevens wordt de klachtenprocedure benoemd in de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst in de module Algemene Voorwaarden. Hier wordt verder doorverwezen naar de website van Sustvarius. Daar staat dit document en ook de flyer (laatste pagina van dit reglement). Hier zijn de gegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris te vinden.

## De rol van vertrouwenspersoon

Cliënten die vallen onder de Jeugdwet kunnen gebruik maken van vertrouwenspersonen die verbonden zijn aan de AKJ ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)) Iedere jeugdige heeft recht op de hulp van een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is de brug tussen cliënt en Sustvarius. Als er dingen niet goed lopen in de hulpverlening is de vertrouwenspersoon er om de zaak weer in beweging te krijgen. Altijd samen met de cliënt. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt bij de stappen die daarvoor nodig zijn. De vertrouwenspersoon kan helpen bij het schrijven van een brief, kan meegaan naar klachtgesprekken en legt uit wat de rechten en plichten zijn. De klachtenprocedure zoals Sustvarius deze heeft vastgesteld, wordt hierbij gevolgd.

Cliënten die niet onder de Jeugdwet vallen kunnen gebruik maken van de vertrouwenspersoon Cliënten. Zie gegevens verder in dit reglement. De vertrouwenspersoon heeft een training vertrouwenspersoon gevolgd en heeft geheimhoudingsplicht. De vertrouwenspersoon kan de cliënt ondersteunen bij de stappen die nodig zijn.

## De onafhankelijke klachtenfunctionaris

070-310 53 92

T : 070-3105392

E : [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

W: [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl)

klachtenloket  
ZORG



Sustvarius heeft als uitgangspunt in haar werkwijze aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van haar cliënten. Desondanks kan er een situatie voorkomen dat een cliënt zijn ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen.

Uitingen van ongenoegen en klachten worden serieus genomen en in dialoog met de cliënt behandeld. Sustvarius streeft naar optimale openheid in de samenwerking met de cliënt. Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen en te registreren. Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van het hulpverleningsproces. Het klachtenreglement is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van Sustvarius.

Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld of opgelost kan een derde partij daarvan in kennis worden gesteld. Hiervoor heeft Sustvarius een overeenkomst gesloten met De Geschillencommissie Zorg.

## De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T : 070-3105371

E : [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)

W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Sustvarius zal alle medewerking verlenen aan het onderzoek door een derde partij. In overleg met cliënt zal het dossier ter beschikking worden gesteld.

De klacht wordt opgenomen in de klachtenregistratie van Sustvarius en de afhandeling zal onderdeel worden van het dossier.

## Voorwaarden

1. Het klachtenreglement is bedoeld voor cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers. Iedere cliënt binnen een door de Sustvarius uit te voeren hulpverleningstraject heeft het recht om een klacht in te dienen. Het reglement is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers.

2. De cliënt kan te allen tijde de onafhankelijke klachtenfunctionaris betrekken. Contactgegevens worden vertrekt via de website van Sustvarius in de flyer.

3. De klacht kan zowel mondeling, maar bij voorkeur schriftelijk worden ingediend bij Sustvarius. De klacht wordt verwerkt in het register van het kwaliteitssysteem.

4. Een klacht bevat tenminste:

- a) Naam en adres van de melder
- b) De datum van melding
- c) Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

## Heb je een klacht?

Als je ontevreden bent over je begeleiding dan kun je een klacht indienen. Een klacht klinkt negatief, maar zo zien wij het niet. Een klacht biedt namelijk mogelijkheden om onze hulpverlening te verbeteren. Je hebt altijd de mogelijkheid om gebruik te maken van de vertrouwenspersoon (Anne van Heteren) of de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Val je onder de jeugdwet? Dan kan je beroep doen op het AKJ. Zij kunnen jou ondersteunen bij het volgen van de klachtenprocedure bij SustVarius. (zie onder)

### De procedure

- Je probeert de klacht eerst te bespreken met je begeleider. Door een gesprek kunnen vaak al misverstanden uit de weg worden geruimd.
- Wanneer een gesprek met je begeleider niet (meer) mogelijk is, of het gesprek leidt niet tot het gewenste resultaat, dan kun je altijd een formele klacht indienen.

### Hoe?

- De klacht kan mondeling maar het liefst schriftelijk worden ingediend via [klacht@sustvarius.nl](mailto:klacht@sustvarius.nl) t.a.v. de directie, of in de klachtenbus op de woonlocatie gedaan worden, of opgestuurd naar:

Sustvarius  
t.a.v. de directie  
Vetkamp 28  
3861 JP Nijkerk

- De directie behandelt de klacht en formuleert binnen zes weken een oordeel / oplossing. Als je hier tevreden mee bent, dan wordt de klacht afgerond. Ben je nog niet tevreden dan kun je contact opnemen met de Geschillencommissie Zorg (zie onder) of de rechter.
- Wanneer de onafhankelijke klachtenfunctionaris betrokken is beoordeelt deze de klacht en formuleert een advies.
- Binnen een maand na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt de directeur jou en de klachtenfunctionaris schriftelijk mee wat de beslissing is en welke eventuele maatregelen naar aanleiding van de beslissing genomen zullen worden.

**Vertrouwenspersoon SustVarius:** Anne van Heteren [annevanheteren@sustvarius.nl](mailto:annevanheteren@sustvarius.nl) / 06 48 54 33 55

### De onafhankelijke klachtenfunctionaris

T : 070-3105392  
E : [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)  
W: [www.klachtenloket-zorg.nl](http://www.klachtenloket-zorg.nl)

klachtenloket  
ZORG



### AKJ

T: 088-551000  
E: [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)  
W: [www.akj.nl](http://www.akj.nl)



### De Geschillencommissie

T : 070-3105371  
E : [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)  
W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)