

## Klachtenprocedure voor bewoners

Daar waar mensen werken worden weleens fouten gemaakt of ontstaan er meningsverschillen. Wij doen er alles aan om onvrede te voorkomen. Mocht onvrede toch leiden tot een klacht? Maak het bespreekbaar met ons. Ons uitgangspunt is om samen een oplossing te vinden door een open en eerlijk gesprek te voeren. Mocht het bespreken van je onvrede of klacht niet leiden tot het gewenste resultaat en wil je graag je klacht voorleggen aan een onafhankelijke commissie? Dat kan ook! Uiteraard ben je ook vrij om direct, zonder overleg met ons, een klacht in te dienen.

De Sprong is aangesloten bij een onafhankelijke klachtenregeling genaamd Klachtenportaal Zorg. Op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) vind je het klachtenformulier. Hier kun je jouw klacht kwijt onder vermelding van 'De Sprong B.V.' en het lidmaatschapnummer '18614'. Klachtenportaal Zorg streeft ernaar om alle klachten zo snel mogelijk af te handelen.

Hierbij de route:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met ons.
- Komen wij er samen niet uit? Dan kunnen we contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via het telefoonnummer 0228-322205 of per e-mail op [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- Of we kunnen het klachtenformulier op de website [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) invullen.

### Verloop klachtenprocedure bij Klachtenportaal Zorg

---

Zorg kan ofwel onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vallen (de Wkkgz) ofwel onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) of Jeugdzorg. Dat heeft gevolgen voor het verloop van de klachtenprocedure. Zodra je contact opneemt met Klachtenportaalzorg, zorgen zij dat de passende procedure gestart wordt. Hieronder worden de stappen besproken die per traject kunnen worden gezet. Wanneer er wordt gesproken over zorgaanbieder wordt De Sprong bedoeld.

### Klachtenprocedure Wkkgz

1. Informeer eerst de zorgaanbieder over je onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kun je deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;
2. Zowel de zorgaanbieder als jij kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. Dan volgt de bemiddelingsfase/klachtbehandelingsfase. Na schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder moet deze zich inzetten om binnen 6 weken te komen tot een oplossing voor je klacht. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de zorgaanbieder en jou. Als resultaat ontvang je van de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van de zorgaanbieder uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
4. Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt je daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;
5. Wanneer jij en de zorgaanbieder het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als de zorgaanbieder meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht;
6. Ben je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;
7. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Meer lezen? Download hier het [klachtenreglement KPZ Wkkgz](#).

### **Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg**

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en je ontvangt een ontvangstbevestiging van je klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met je opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en je wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien je wenst dat de klacht direct voordragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgaanbieder op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgen zij de mogelijkheid hun kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. Je wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Ben je tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kun je ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgaanbieder. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.

### **Gebruik maken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon**

---

Jongeren bij De Sprong en hun (pleeg)ouders kunnen een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Hiervoor kunnen zij terecht bij Jeugdstem, voorheen het AKJ (Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg en vertrouwenspersonen in de jeugdhulp). Jeugdstem is een onafhankelijke landelijke organisatie gesubsidieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De vertrouwenspersonen zetten de belangen van de jongeren voorop, luisteren naar hen en geven de jongere een stem. Zij hebben als taak jongeren en hun (pleeg)ouders te informeren over hoe de jeugdhulpverlening werkt en hun rechten. Daarnaast adviseren de vertrouwenspersonen over de stappen die gezet kunnen worden om de gewenste hulp te ontvangen en wat er gedaan kan worden bij onduidelijkheid of onvrede over de hulpverlening. Ook wordt er ondersteuning geboden bij klachtenprocedures. Tot slot hebben ze ook een belangrijke signalerende taak. Bij schending van rechten van jongeren of andere onveilige of ongewenste situaties trekken ze aan de bel bij de jeugdhulpaanbieder of indien nodig de Inspectie Gezondheidszorg- en Jeugd (IGJ).

Elk kind, elke jongere en elke volwassene die te maken krijgt met jeugdhulp kan hulp van Jeugdstem vragen. De ondersteuning van Jeugdstem blijft vertrouwelijk en is gratis. Jeugdstem is te bereiken via het telefoonnummer 088-5551000 of via de chat op de website <https://jeugdstem.nl/>. Als je een klacht hebt kun je het klachtenformulier op de website van Jeugdstem invullen. De vertrouwenspersoon neemt vervolgens contact met je op om de klacht te bespreken en om uit te leggen hoe hij jou kan helpen je klacht in te dienen. De Sprong vindt het van belang dat de vertrouwenspersoon zijn werk kan doen en we zullen de benodigde informatie verstrekken die hij voor zijn werk nodig heeft.

### **Regionaal Meldpunt Zorg**

---

- Het Meldpunt zorgfraude WMO en Jeugdwet is er voor inwoners, zorgverleners en medewerkers van wijkteams of lokale teams die (vermoedens van) fraude, financiële fouten, kwaliteitsproblemen of een ongewenste werkwijze van zorgorganisaties willen melden. Het gaat

dan om meldingen van zorgorganisaties die namens de gemeente zorg geven aan inwoners op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdhulp.

Hoe melden?

- Om een melding door te geven moet je een mail sturen aan [meldpuntwmo@arnhem.nl](mailto:meldpuntwmo@arnhem.nl) (niet anoniem);
- te bellen naar 0800 - 1809. Vraag één van onze medewerkers om u door te verbinden naar de afdeling Handhaving Werk & Inkomen. Benoem daarbij ook of u uw melding anoniem wilt doen;
- een brief te sturen aan: Gemeente Arnhem, tav. de Afdeling Handhaving Werk & Inkomen, Postbus 9029, 6800 EL Arnhem.

Vermeld.

- wie volgens u fraudeert (naam, adres, woonplaats);
- waarom hij/zij fraudeert;
- wie hierdoor benadeeld wordt;
- als u niet anoniem meldt: uw eigen naam, adres, woonplaats, mailadres.

Zij behandelen uw informatie vertrouwelijk.

Het Regionaal Meldpunt Zorg neemt geen klachten in behandeling. Deze moet je melden zoals eerder hierboven in het document beschreven.