

# Klachtencommissie

## Heb je een verbeterpunt of klacht?

De medewerkers van Kwintes werken met veel plezier aan het leveren van goede zorg en doen dit zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan er altijd iets zijn waarover je ontevreden bent. In iedere vorm van zorg en begeleiding kan het voorkomen dat zaken niet geheel naar wens verlopen. Graag gaan wij hierover met je in gesprek en nodigen je van harte uit je klachten of verbeterpunten met ons te bespreken. Bovendien kunnen we met jouw informatie ons werk verbeteren.

### Voorbeelden van zaken die je kunt bespreken

Wat zijn zaken die je kunt bespreken? Een aantal voorbeelden om je een idee te geven:

- Je bent ontevreden over hoe de begeleiding je behandelt.
- Je begeleider komt zijn/haar afspraken niet na.
- Je privacy is geschonden.
- Je hebt ideeën over hoe begeleiding kan worden verbeterd.
- Je denkt meer begeleiding nodig te hebben en krijgt dit niet.
- Je hebt vragen over je rechtspositie, over je woonsituatie.
- Je familielid woont bij ons en jij vindt dat wij te weinig voor hem doen.

### Welke stappen kan je zetten?

Bij een klacht kan je de volgende stappen zetten:

#### 1. Je bespreekt de klacht met degene over wie je een klacht hebt.

De meest eenvoudige en directe weg is de klacht bespreekbaar maken met de betrokkene. Soms blijkt uit een gesprek dat je elkaar niet goed begreep en dat het om een misverstand ging.

#### 2. Vraag zo nodig hulp en/of schakel een vertrouwenspersoon in

Soms is het lastig om dit gesprek zelf te voeren. Dan is het mogelijk bij zo'n gesprek hulp te vragen van familielid, partner of vriend. Het kan ook gaan om vragen of klachten die je liever niet met een bekende wilt bespreken en je zoekt daarom iemand die onafhankelijk is. Iemand die je

adviseert en alleen met derden praat als je hier toestemming voor geeft (geheimhoudingsplicht). Je kunt dan terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon. Als familielid van een cliënt kunt je terecht bij de familievertrouwenspersoon. Zij helpen je ook bij het opstellen van je klacht.

#### 3. Indienen klacht bij Meldpunt Klachtencommissie Cliënten van Kwintes

Cliënten, familieleden, (gemachtigde) contactpersonen, bewindvoerders, mentoren of curatoren kunnen een klacht indienen. Dit kan schriftelijk of mondeling bij het Meldpunt Klachtencommissie in Zeist. Wanneer je een klacht indient, stelt het Meldpunt Klachtencommissie Cliënten voor je klacht voor te leggen aan de verantwoordelijke gebiedsmanager. De gebiedsmanager pakt je klacht op en zorgt dat in een open gesprek mogelijke en acceptabele oplossingen onderzocht worden. De gebiedsmanager zorgt dat je binnen 14 dagen een schriftelijk verslag ontvangt. Je kunt altijd aangeven dat je wilt dat de klachtencommissie je klacht behandelt.

Bij de omschrijving van je klacht moet duidelijk staan waar de klacht over gaat, wie de betrokkenen zijn en wat er gebeurd is. Als je het lastig vindt om je klacht op papier te zetten, is er ook een mogelijkheid voor ondersteuning. Je leest hier meer over bij stap 2. In het klachtenreglement lees je hoe de klachtenprocedure werkt.

Meldpunt Klachtencommissie Cliënten

Centraal Bureau Kwintes

Postbus 31

3700 AA Zeist

Telefoon: 0800 594 68 37

E-mail: [klachtencommissiecliënten@kwintes.nl](mailto:klachtencommissiecliënten@kwintes.nl)

#### 4. Heb je klachten over je gemeente?

Als je niet tevreden bent over de manier waarop je gemeente de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet uitvoert, dan kan je een klacht indienen bij je gemeente.