

Algemene klachtenregeling

Onze algemene klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van KesslerPerspektief die thuis wonen én voor degenen die verblijven op één van onze locaties. Klachten kunnen gaan over alle onderwerpen rond de zorg aan jou of je naaste. Hier vind je de regelingen van voormalig Perspektief, voormalig Kessler en voormalig Arosa (deze worden nog samengesteld voor KesslerPerspektief).

STAP 1

Bespreek de klacht altijd eerst met je begeleider. Of met de teamleider van de plek of afdeling waar de dingen gebeurd zijn, waarmee je het oneens bent.

STAP 2

Kom je er samen niet uit? Dan kun je je klacht indienen bij het klachtenbureau van KesslerPerspektief. Dit kan via:

- e-mail: klachten@kesslerperspektief.nl
- post: Postbus 19069, 2500 CB Den Haag

STAP 3

Je klacht komt binnen bij het klachtenbureau. Onze medewerkers zoeken uit wat de beste manier is om met je klacht om te gaan. Indien nog geen gesprek met de teamleider of begeleider heeft plaatsgevonden, wordt hier eerst een afspraak voor gemaakt. Als je al over de klacht gesproken hebt en er samen niet uitkomt, kun je contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kan via:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.
- telefoon: 06-48445538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
- of te klikken op onderstaande link. Via de link kom je in een meldformulier van Quasir. Na het invullen, neemt de clientvertrouwenspersoon contact met je op.
<https://forms.zenya.work/2thg4nqhw2/35>

Uiterlijk binnen 48 uur na je melding wordt je terug gebeld. Bij geen gehoor wordt een email gestuurd. Meer informatie over Quasir is te vinden via www.quasir.nl

STAP 4

De klachtenfunctionaris kan ondersteunen bij het voeren van de juiste gesprekken. Mocht dit niet leiden tot een passende oplossing, dan kun je je klacht indienen bij onze onafhankelijke externe klachtencommissie. Dit kan via:

- e-mail: klachten@kesslerperspektief.nl;
- post: Postbus 19069, 2500 CB Den Haag

STAP 5

Wanneer de klacht na behandeling door de externe klachtencommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je een klacht indienen bij de organisatie die de zorg of ondersteuning betaalt.

Heb je een Wlz- of Forensische indicatie, of een gemeentelijke subsidie? Dan mag je je klacht indienen bij De Geschillencommissie Zorg Algemeen. Kijk voor meer informatie over deze commissie op: <http://www.degeschillencommissiezorg.nl/> . Hier staat duidelijk uitgelegd welke klachten zij behandelt en welke regels er zijn.

Wanneer de klacht over geld gaat, dan kan deze commissie klachten behandelen tot maximaal €25.000 per klacht. Bij een klacht over een hoger geldbedrag kun je je klacht ook neerleggen bij een gewone rechter. Je hebt dan een advocaat nodig. De kosten hiervoor moet je zelf betalen. Een van onze medewerkers helpt je om je klacht duidelijk op te schrijven voor de rechter. De kosten hiervoor (€52,50) betaal je zelf. Wanneer de rechter bepaalt dat je gelijk hebt, betalen wij dit bedrag aan je terug.

Heb je een Wmo-indicatie? Dan mag je je klacht indienen bij het Wmo-loket van de gemeente. Jouw klacht wordt dan door de gemeente behandeld.

Heb je een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang? Meer informatie hierover staat hieronder bij 'Ontevreden in Wet Zorg en Dwang'.

Ontevreden in Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang (Wzd) stelt als basisprincipe dat zorgverleners niet zomaar een opname mogen regelen of zorg mogen bieden die je niet wenst. Het principe hierbij is "nee, tenzij". Onvrijwillige zorg mag alleen worden toegepast als er geen andere opties zijn en alle alternatieven grondig zijn onderzocht, zelfs als je het er niet mee eens bent. Heb je een vraag of klacht over de onvrijwillige geboden zorg of ondersteuning en wil je erover praten? Lees dan hier verder.

Eerst in gesprek

Ook in het geval van ontevredenheid rondom de Wzd vinden wij het prettig als je eerst in gesprek gaat met jouw zorgverantwoordelijke en/of zijn of haar leidinggevende. Zij brengen je in contact met je behandelend arts. Deze gaat samen met de Wzd-functionaris van KesslerPerspektief met je in gesprek over jouw klacht.

Komen jullie er samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met de clientvertrouwenspersoon Wzd of overwegen een klacht in te dienen.

Vertrouwenspersoon cliënten Wet zorg en dwang

Iedere cliënt en zijn of haar vertegenwoordiger die te maken heeft met de Wzd, heeft recht op bijstand door een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd (hierna: CVP Wzd). Een CVP Wzd wordt per regio toegewezen. Voor jou is dit een CVP Wzd van Zorgstem. Zorgstem is één van de vier landelijke organisaties die het vertrouwenswerk binnen de Wzd uitvoert. De CVP Wzd is onafhankelijk, dus niet in dienst bij een zorginstelling, behandelt uw vraag of klacht vertrouwelijk en biedt gratis ondersteuning.

Dit kan de CVP Wzd voor jou betekenen:

- luisteren naar jouw verhaal;
- verhelderen van je klacht;
- verwijzen;
- informeren over je rechten binnen de Wzd;
- ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing;
- ondersteunen bij schrijven van een klachtbrief;
- ondersteunen bij een klachtgesprek.

De CVP Wzd is bereikbaar via:

- telefoon: 088 - 678 1000
- e-mail: info@zorgstem.nl.

Meer informatie vind je op de websites: www.zorgstem.nl en www.clientenvertrouwenspersoonwzd.nl/

Klachtenregeling Wet zorg en dwang

Voor klachten met betrekking tot de Wet zorg en dwang (Wzd) is een speciale klachtenprocedure van toepassing.

Klachten kunnen gaan over de beslissing:

- dat een cliënt niet meer zelf kan bepalen of hij/zij opname en/of zorg nodig heeft (wilsonbekwaamheid);
- om onvrijwillige zorg op te nemen in het zorgplan;
- over het uitvoeren van de onvrijwillige zorg;
- om middelen en maatregelen toe te passen om noodsituaties te overbruggen;
- over het bijhouden van een dossier met betrekking tot onvrijwillige zorg;
- over verlof of ontslag buiten de accommodatie;
- van de Wzd-functionaris en de nakoming van zijn verplichtingen.

Indien jij of een naaste een Wzd-indicatie heeft en cliënt is van KesslerPerspektief, maar de klacht niet gerelateerd is aan de bovengenoemde punten, dan kun je de stappen volgen die zijn vastgesteld in de algemene klachtenregeling van KesslerPerspektief (die staat hierboven).

Waar kun je terecht met de Wzd-klacht?

STAP 1

Bespreek de klacht altijd eerst met je zorgverantwoordelijke. Of met de teamleider van de plek of afdeling waar de dingen gebeurd zijn, waarmee je het oneens bent.

STAP 2

Kom je er samen niet uit? Dan kun je je klacht indienen bij het klachtenbureau van KesslerPerspektief. Dit kan via:

- e-mail: klachten@kesslerperspektief.nl
- post: Postbus 19069, 2500 CB Den Haag

STAP 3

Je klacht komt binnen bij het klachtenbureau. Onze medewerkers zoeken uit wat de beste manier is om met je klacht om te gaan. Indien nog geen gesprek met de teamleider of zorgverantwoordelijke heeft plaatsgevonden, wordt hier eerst een afspraak voor gemaakt. Als je al over de klacht gesproken hebt en er samen niet uitkomt, wordt er contact opgenomen met de Clientvertrouwenspersoon Wzd van Zorgstem om je bij te staan.

STAP 4

Lukt het niet om jouw klacht binnen KesslerPerspektief op te lossen? Dan kun je je klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Wzd/Wvggz van Stichting Quasir. Deze commissie behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg die op basis van de Wzd wordt verleend.

De Klachtencommissie Wzd/Wvggz is bereikbaar via:

- telefoon: 06-82822358
- e-mail: kcww@quasir.nl
- post:

Klachtencommissie Wzd/Wvggz

t.a.v. Ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel