# B7 Klachtenreglement Kommak

***Inleiding***
Binnen zorginstelling Kommak willen wij zorgen voor de best mogelijke begeleiding van onze cliënten. Maar omdat zorgverlening mensenwerk is, kan het natuurlijk gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent met de geleverde zorg of een klacht heeft op een ander gebied. Om dit zo goed mogelijk op te lossen hebben wij het onderstaande klachtenreglement opgesteld.

***Externe klachtafhandeling***
In het geval dat u een klacht kunt u zich wenden tot de externe onafhankelijke klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. U kunt zelf contact zoeken met de commissie. Het is ook hier altijd mogelijk om u te laten vertegenwoordigen bij de klachtafhandeling.
U kunt op hun website meer informatie vinden: www.klachtenportaalzorg.nl (of e-mailen naar: info@klachtenportaalzorg.nl).

Zodra uw klacht bij de klachtencommissie bekend is, zal deze via een zogenoemde hoorzitting de klacht aanhoren. Het zal hier gaan om een gesprek waarbij uw klacht aangehoord zal worden, maar waar ook degene over wie de klacht gaat of de directie een standpunt weer mag geven. Afhankelijk van het geval is het ook mogelijk dat dit alles schriftelijk gebeurt. Mochten zowel u als degene over wie de klacht gaat hier geen reden toe zien, dan is het mogelijk de klacht te laten afhandelen zonder dat u gehoord bent door de klachtencommissie.

Nadat de klacht gehoord is en ook de andere partij haar kans heeft gehad om een standpunt in te nemen, zal de klachtencommissie een uitspraak doen over de klacht. Dit gebeurt binnen een termijn van zes weken na de hoorzitting, tenzij de klachtencommissie denkt meer tijd nodig te hebben. In dat geval geeft de commissie zelf aan binnen welke termijn een uitspraak gedaan zal worden.

De uitspraak die de klachtencommissie doet zal bindend zijn en aangeven of de klacht wel of niet gegrond is. Dat betekent dat de directie bij een eventuele verdere afhandeling de uitspraak van de klachtencommissie zal volgen. De oplossing in deze uitspraak zal door de directie gebruikt worden als oplossing voor de klacht. Ook hier zal Kommak schriftelijk vastleggen wat de oplossing is, en ook hier kunnen zowel Kommak als u door ondertekening aangeven dat de klacht is afgehandeld.

***Geen oplossing***
Als zowel intern als via de klachtencommissie geen oplossing gevonden kan worden naar ieders tevredenheid, heeft u als laatste optie de mogelijkheid om de zorgovereenkomst met Kommak te beëindigen. Ook Kommak kan dit, in overleg met u, besluiten, in het geval dat de oplossing voor de instelling niet uitvoerbaar blijkt te zijn. In het geval dat de zorgverlening beëindigd wordt, zal Kommak zich inzetten om de overgang naar een andere instelling zo soepel mogelijk te laten verlopen als u besluit naar een andere instelling te gaan.

***Verdere afhandeling***
Om de zorgverlening binnen de instelling te kunnen blijven verbeteren, houdt Kommak elk jaar bij welke klachten er zijn binnengekomen en op welke manier deze klachten zijn afgehandeld. Dit verslag zal vervolgens gebruikt worden om in de toekomst verdere klachten te voorkomen en onze zorgverlening steeds te verbeteren.

***Onvrede met Kommak bespreken***

Op het moment dat onze zorgverlening niet tot ieders tevredenheid wordt uitgevoerd, kunt u uw klacht of onvrede ook bij uw begeleider of de teamleider neerleggen. Heel vaak is het een kwestie van verschillende opvattingen over op welke manier iets moet gebeuren, en kunt u het probleem oplossen door hierover in gesprek te gaan. U kunt er dan natuurlijk ook voor kiezen om iemand uit uw netwerk mee te nemen naar het gesprek. U kunt uw onvrede met Kommak bespreken, wanneer u dat wilt, voordat u naar de externe klachtencommissie gaat. Het is aan u de keuze of u dit doet.

***Interne klachtencommissie***

U kunt bij uw begeleider aangeven dat u een klacht of onvrede wilt bespreken met de commissie. Ook kunt u een mail sturen naar info@kommak.nl.
Zodra de klacht binnen is ontvangt u binnen 5 dagen een reactie dat de klacht ontvangen is en wat de verdere stappen zijn.
Er zal een afspraak gemaakt worden met u, uw begeleider en een lid van de klachtencommissie om uw klacht te bespreken. Wij hopen uw klacht goed aan te horen en dat wij gezamenlijk tot een oplossing naar uw tevredenheid komen.
U ontvangt binnen 4 weken schriftelijk bericht of de klacht gegrond, deels gegrond of ongegrond is. Wanneer nodig wordt beschreven wat de oplossingen of adviezen zijn. Wij hopen dat de samenwerking op een positieve wijze verder voortgezet kan worden.

***Informeren***

Medewerkers van Kommak informeren u in de startfase over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie of bij Kommak zelf. Op het hulpverleningsplan wordt aangekruist wanneer het besproken is. Zo weet ook u, wanneer u het ziet staan, dat het besproken is en wat de route is. Ook kunt u altijd op de website vinden waar u uw klacht bij Klachtenportaal Zorg kan indienen en wat de procedure is.