

Klachtenregeling, vertrouwenspersoon en geschillenregeling – Waardig Wonen

Inleiding

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De wet is ingegaan per 1 jan 2016 met daarbij een aantal onderdelen ingaande 1 januari 2017 (Meer info op de website <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>)

U leest hierin hoe binnen Waardig Wonen de klachtenregeling incl. de mogelijkheid een beroep te doen op een vertrouwenspersoon en de geschillencommissie is geregeld.

Waardig Wonen en de ZZP-ers

De Wkkgz geldt ook voor ZZP-ers. Voor ZZP-ers is de "Handreiking Wkkgz voor zzp'ers" leidend.

De ZZP-ers worden geacht zelf een klachtenregeling, vertrouwenspersoon en geschillencommissie geregeld te hebben.

Vanuit Waardig Wonen kunnen er vanuit de Wkkgz voortkomende verplichtingen ook gezamenlijke afspraken gemaakt worden. Dat is ook gedaan bij de klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de geschillencommissie. Het laat onverlet dat elke ZZP-er zijn of haar eigen klachtenregeling, vertrouwenspersoon en geschillencommissie moet hebben.

Klachten en geschillen bij Waardig Wonen

1. Definitie klacht

Er zijn uitingen van ongenoegens die in elk gezin voorkomen. Een uiting van ongenoegen is daarom pas een klacht als dit ongenoegen met de coördinator wordt besproken. Bij het ongenoegen over de coördinator met het bestuur.

2. Indienen van een klacht, ondersteuning en vertrouwenspersoon

Als het niet is gelukt dat het ongenoegen of de klacht naar tevredenheid is opgelost – ook niet met ondersteuning van een vertrouwenspersoon - , dan kan en bewoner of diens vertegenwoordiger naar de klachtenfunctionaris gaan. Ook hierbij wordt een keuze gemaakt door de bewoner of de klachtenfunctionaris van de ZZP-er wordt ingeschakeld of de klachtenfunctionaris van Waardig Wonen. De basis is dat als het een klacht over de ZZP-er is de klachtenfunctionaris van de betreffende ZZP-er wordt ingeschakeld.

Als het over de organisatie c.q. het bestuur gaat of personeelsleden (mocht Waardig Wonen personeel in dienst hebben) de klachtenfunctionaris van Waardig Wonen wordt ingeschakeld.

Als er twijfel is, dan kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger de klacht laten behandelen door de organisatie waar Waardig Wonen bij is aangesloten. Waardig Wonen vindt het belangrijk dat de behandeling niet te lang gaat duren. Waardig Wonen heeft een overeenkomst met een onafhankelijke organisatie voor het in behandeling nemen van klachten namelijk bij De Geschillencommissie.

Info op <https://www.degeschillencommissie.nl/> waar ook het proces van indienen en behandeling staat.

Er kan ook een beroep gedaan worden op een vertrouwenspersoon bij Waardig Wonen als de vertrouwenspersoon van de ZZP'er niet beschikbaar is.

Waardig Wonen heeft ingaande 20 juli 2020 een abonnement bij Quasir om een beroep te kunnen doen op een vertrouwenspersoon. Deze organisatie heeft zelf een procedure m.b.t. het inschakelen van de vertrouwenspersoon.

Informatie over Quasir op <https://quasir.nl/>

3. De Geschillencommissie

Als het niet is gelukt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, dan kan en bewoner of diens vertegenwoordiger naar de geschillencommissie gaan.

Ook hierbij wordt een keuze gemaakt door de bewoner of de geschillencommissie van de ZZP'er wordt ingeschakeld of de geschillencommissie van Waardig Wonen. De basis is dat als het een klacht over de ZZP'er is de geschillencommissie van de betreffende ZZP'er wordt ingeschakeld. Als het over de organisatie c.q. het bestuur gaat of personeelsleden (mocht Waardig Wonen personeel in dienst hebben) de geschillencommissie van Waardig Wonen wordt ingeschakeld.

Als er twijfel is, dan kan de bewoner of zijn vertegenwoordiger het geschil laten behandelen door de organisatie waar Waardig Wonen bij is aangesloten. Waardig Wonen vindt het belangrijk dat de behandeling niet te lang gaat duren.

Waardig Wonen is aangesloten bij De Geschillencommissie. De uitspraak is een bindend advies voor het bestuur van Waardig Wonen.

Info op <https://www.degeschillencommissie.nl/> waar ook het proces van indienen en behandeling staat.

Overige zaken

1. De coördinator houdt een registratie bij van de klachten waarbij in een overzicht per kwartaal het aantal en de aard van de klachten het bestuur geïnformeerd wordt.
2. De relatie met de Klokkeluidersregeling is dat in deze klachtenregeling het om klachten van de bewoner zelf gaat conform de Wkkgg. Bij de klokkeluidersregeling betreft het misstanden.