Klachten

Hé, wat jammer dat je niet tevreden bent. Het is goed om daar dan wat mee te doen. 2Live heeft daarvoor een klachtenregeling en daar mag je altijd gebruik van maken. Ons advies is wel om eerst de onderstaande stappen te doorlopen.

1. Op het moment dat je een klacht hebt, is het de bedoeling dat je jouw klacht eerst met jouw persoonlijk begeleider bespreekt.
2. Kom je er samen niet uit, dan bespreek je jouw klacht met de locatiecoördinator.
3. Heb je dan nog het idee dat er niets of niet voldoende met jouw klacht gedaan wordt, dan maak je jouw klacht kenbaar bij onze directeur, mw. José Vorstenbosch.

Contactgegevens: j.vorstenbosch@2live.nl, 06 -431 77 959.

1. Als je daarna nog niet tevreden bent over de afhandeling van jouw klacht, dan maak je gebruik van een klachtenregeling. Informeer van te voren of jouw klacht valt onder het klachtenreglement Wkkgz of via een andere organisatie als 2Live optreedt als onderaannemer. 2Live heeft haar klachtenregeling ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg. Indien nodig kun je voor ondersteuning bij het indienen van een klacht hulp vragen aan de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant.

**KLACHTENPROCEDURE WKKGZ**

2Live biedt meerdere vorm van zorg aan (jeugdzorg en wmo) en valt daarom onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg vallen (de Wkkgz).

*De klachtenprocedure Wkkgz stap voor stap*

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich met ongenoegen eerst tot 2Live om tot een informele oplossing te komen. Als het prettiger is hier ondersteuning bij te krijgen, kan de cliënt of diens vertegenwoordiger ondersteuning door een klachtenfunctionaris aanvragen bij Klachtenportaal Zorg;

2. Zowel 2Live als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;

3. Als de cliënt en 2Live niet samen tot een oplossing kunnen komen, of als de cliënt zich niet rechtstreeks tot 2Live wil of kan wenden, kan hij of zij een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door het klachtenformulier in te vullen;

4. Dan volgt de bemiddelingsfase. 2Live heeft, na schriftelijke indiening van de klacht, 6 weken om te komen tot een oplossing. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met een ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, de cliënt en 2Live. De cliënt ontvangt als resultaat van 2Live een onderbouwd oordeel over de klacht, waarin 2Live haar visie uiteen zet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;

5. Deze termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. 2live brengt de cliënt daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;

6. Een tweede verlenging is mogelijk als dat nodig is om tot een oplossing voor de klacht te kunnen komen, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen. Maar ook als 2Live meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. Deze verlenging is mogelijk als beide partijen daarmee akkoord gaan. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht. Klachtenportaal Zorg handelt 90% van de binnengekomen zaken naar tevredenheid af voor beide partijen tijdens de bemiddelingsfase;

7. Als de cliënt niet tevreden is over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag hij of zij de klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ;

8. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van 2Live mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie en doet een bindende uitspraak. Hieraan moeten beide partijen zich aan houden. Daarnaast kent de geschillencommissie eventueel een schadevergoeding toe.