



Klachtenreglement

VERSIE 1.1 JULI 2026



Inhoud

Inleiding	2
Doel.....	2
Prestatie-indicator	2
Verantwoordelijkheden	2
Werkwijze	3
Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen	3
Procedure	3
De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie	4
WMO-loket gemeente	4
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen	4



Inleiding

We Care+ stelt ten doel dat alle cliënten tevreden zijn over de zorg- en dienstverlening. Al onze begeleiders doen dan ook hun uiterste best met de grootste zorgvuldigheid te werken en rekening te houden met uw wensen en behoeften. Desondanks kan het voorkomen dat u opmerkingen heeft of vindt dat de zorgverlening verbeterd zou kunnen worden. Mede door uw opmerkingen of klachten is het mogelijk dat de organisatie haar dienstverlening verbetert en de kwaliteit van de geleverde zorg kan doen toenemen. Indien u niet tevreden bent, hebt u uiteraard recht op een serieuze afhandeling van uw onvrede of klacht. Het is ook mogelijk dat familieleden en partners opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (WLZ) en de Zorgverzekeringswet (ZVW) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de WMO is deze klachtenregeling eveneens van toepassing. Daarnaast kan de cliënt zich, indien van toepassing, met een klacht over de uitvoering van de WMO wenden tot de betreffende gemeente.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

Prestatie-indicator

Alle klachten worden geregistreerd en binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening continu te verbeteren.

Verantwoordelijkheden

De bestuurder van We Care+ is verantwoordelijk voor:

- ◆ het ontwikkelen en onderhouden van een klachtenregeling voor de behandeling van klachten ten opzichte van We Care+;
- ◆ aansluiten bij een bestaande onafhankelijke externe klachtencommissie voor het behandelen van klachten van begeleiders, cliënten of wettelijke vertegenwoordigers van cliënten, die in eerste instantie via klachtenbemiddeling intern niet kunnen worden opgelost;
- ◆ er op toe zien dat de begeleiders, cliënten en wettelijke vertegenwoordigers duidelijk worden geïnformeerd over hoe men een klacht kan indienen. Daarnaast dat men bekend is met de aanwezigheid van een klachtenregeling en hoe men deze regeling kan inzien.



Werkwijze

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken begeleider besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan mogelijk zonder melding aan begeleider worden ingediend;
- ◆ Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtenformulier bij We Care+ ingediend worden via <https://we-careplus.nl/contact/>
- ◆ Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de bestuurder worden ingediend.
Bestuurder: *Imane Kamouni*
Contact: info@we-careplus.nl / 06 – 423 269 70
- ◆ De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie)

Procedure

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de bestuurder van We Care+ binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar We Care+ bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De bestuurder maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de personen op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de bestuurder.
4. De bestuurder analyseert de oorzaak van de klacht en neemt, waar nodig, direct passende maatregelen om het probleem op te lossen, de gevolgen te beperken en herhaling te voorkomen. Indien nodig wordt samen met de betrokkenen een verbetertraject opgesteld.
5. De zorgaanbieder geeft binnen zes weken een schriftelijk oordeel over de klacht. Indien meer tijd nodig is kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.



De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met We Care+ niet uitkomt, dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling, www.solopartners.nl waar We Care+ bij is aangesloten.

Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet na behandeling conform deze regeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie GIDZ en zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie is te vinden op de website www.geschilleninzorg.nl.

WMO-loket gemeente

Ontvangt een cliënt ondersteuning vanuit de WMO en leidt de klachtenprocedure van We Care+ niet tot een passende oplossing, dan kan de cliënt contact opnemen met de gemeente die verantwoordelijk is voor de WMO-voorziening. Op de website van de betreffende gemeente is informatie te vinden over de wijze waarop een klacht over de uitvoering van de WMO kan worden ingediend.

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- ◆ Na de afhandeling van een klacht of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd. Hierbij wordt vastgelegd wat de klacht inhield, welke acties zijn ondernomen, welke afspraken zijn gemaakt en of vervolgacties of verbetermaatregelen nodig zijn.
- ◆ De bestuurder beoordeelt periodiek de geregistreerde klachten om te signaleren of sprake is van terugkerende knelpunten of verbeterkansen. Waar nodig worden passende verbetermaatregelen genomen om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening verder te verbeteren.
- ◆ De uitkomsten van de klachtenregistratie worden jaarlijks geëvalueerd en meegenomen in de managementreview. Indien van toepassing worden de resultaten eveneens verwerkt in het jaarverslag van We Care+.