

Ontevreden? Een goed gesprek in 6 stappen

Is er iets? Dit mag je echt zeggen! Wij willen heel graag dat jij je goed voelt bij Severinus.

Severinus werkt iedere dag voor de beste zorg voor jou. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. We vinden het belangrijk dat je dit gewoon kunt zeggen. Zo kunnen we het samen zo snel mogelijk proberen op te lossen en kunnen we ervan leren. Dus ben je ontevreden? Bespreek het! In deze folder lees je wat je kunt doen.

Daar
wil je
bij zijn



1



Praat met een medewerker op jouw locatie over je onvrede of klacht. Bijvoorbeeld met jouw **persoonlijk begeleider**, de **regiebegeleider** of **teammanager** van de locatie. Samen zoeken jullie naar een oplossing.

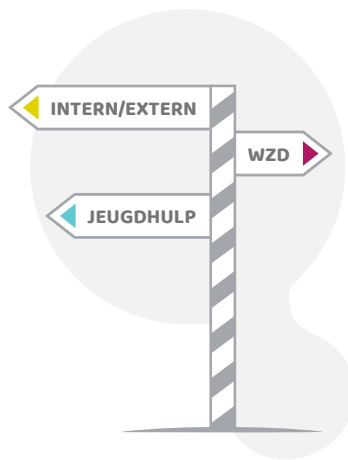
Intern of Extern

2

Komen jullie er niet uit? Of vind je het prettig om je vragen of onvrede te bespreken met iemand die niet op jouw locatie werkt? Neem dan contact op met onze **interne of externe vertrouwenspersoon**.

Gaat je onvrede over zaken die je moet, maar niet wil? Dan kun je bij onze **vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang (Wdz)** terecht. Zij kunnen je helpen met vragen over onvrijwillige zorg.

Maak je gebruik van jeugdhulp? Dan kun je ervoor kiezen om hulp te krijgen van de **vertrouwenspersoon jeugdhulp**.



Je kunt de vertrouwenspersoon bellen of mailen.

Wzd

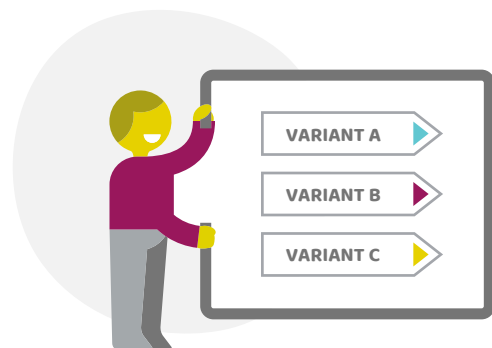
Jeugdhulp

3



Kom je er met de vertrouwenspersoon niet uit? Neem dan contact op met de **onafhankelijke klachtenfunctionaris**. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen jou en medewerkers van Severinus op het moment dat je ergens ontevreden over bent.

Als het met stap 1, 2 en 3 voor jou niet tot een oplossing is gekomen, kun je een formele klacht indienen. De klachtenprocedure kent drie varianten, die zijn uitgewerkt in de klachtenregeling cliënten. Na indienen van jouw klacht, zal de van toepassing zijnde procedure worden doorlopen.



4

Variant A: Wkkgz (Wlz / Wmo)

Ontvang je zorg op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)? Je schrijft dan een brief per post of e-mail naar de Raad van Bestuur.

Variant B: Jeugdwet

Ontvang je zorg op basis van de Jeugdwet? Dan kan een klacht schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie voor Jeugdwetklachten.

Variant C: Wzd

Gaat jouw klacht over de zorg in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd), dan kan een klacht worden ingediend bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur stuurt een Wzd-klacht ter behandeling altijd door aan de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Het reglement van deze landelijke commissie is van toepassing op Wzd-klachten.

6



Binnen 6 maanden onderzoekt de geschillencommissie jouw klacht. De geschillencommissie neemt een besluit waar iedereen zich aan moet houden.

KOSTEN?



De vertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en de behandeling van een klacht via variant a, b of c zijn gratis. Aan de Geschillencommissie Zorg zijn wel kosten verbonden die voor eigen rekening zijn.

Alle contactgegevens zijn te vinden op:

<https://www.severinus.nl/kwaliteit/klachten/>



5



Als je na afhandeling van de klacht via variant A nog niet tevreden bent, kun je een geschil indienen bij de **Geschillencommissie Zorg**.