

## **Klachtenregeling Umah-hai**

### **Inleiding klachtenprocedure.**

In de informatiemap die deelnemers bij binnenkomst krijgen is de klachtenprocedure van Umah-Hai opgenomen.

Bij een klacht mag de deelnemer gelijk wettelijk kiezen voor de externe afhandeling. Zeker als het vertrouwen in Umah-hai zodanig geschaad is dat niet kan worden verlangd dat de deelnemer zich rechtstreeks richt tot het bestuur van de Stichting. Doorgaans wordt eerst de interne procedure gevolgd.

Voor Umah-hai is de klachtenprocedure van toepassing die is beschreven in de Wkkgz, dit is de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.

De Wkkgz is van toepassing op alle zorg geleverd door Wmo, zoals pgb, Wlz en Wmo.

### **Interne klachtafhandeling**

Klachten kunnen door de deelnemer bij Umah-hai schriftelijk worden ingediend bij de bestuurder. Desbetreffende neemt de klacht in ontvangst en verduidelijkt de interne en externe klachtprocedure.

De deelnemer kan door Umah-hai ondersteund worden bij het schriftelijk opstellen van de klacht. Afhankelijk van de omstandigheden dient beoordeeld te worden welke medewerker van Umah-hai daarvoor het best passend is. De deelnemer kan zich ook laten bijstaan door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of door een derde persoon naar eigen keuze.

Zo nodig kan nadere informatie ingewonnen worden bij alle betrokkenen. Ter afhandeling van de klacht komt een gesprek tussen de deelnemer en betrokkene(n). Afhankelijk van de situatie zal de gespreksleider de bestuurder zijn. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Indien nodig kan deze termijn met instemming van de deelnemer worden verlengd. De afhandeling van de interne klacht wordt schriftelijk vastgelegd door de bestuurder en teruggekoppeld naar de deelnemer. Ook komt er een exemplaar hiervan in het dossier van de deelnemer. De uiteindelijke afhandeling wordt ter informatie aan de voorzitter van RvT gemeld.

### **Externe klachtafhandeling.**

Voor de externe afhandeling maakt Umah-hai gebruik van de diensten van

### **Klachtenportaal Zorg (KPZ).**

De KPZ heeft een onafhankelijke Klachtenfunctionaris en Geschillencommissie. Voor meer informatie zie [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

### **Klachtenfunctionaris**

Zowel deelnemer als Umah-hai kunnen zich tot de klachtenfunctionaris wenden voor ondersteuning in het afhandelen van de klacht.

De klachtenprocedure kan alleen op verzoek van deelnemer worden gestart.

De klachtenfunctionaris vraagt altijd na of de klacht al is voorgelegd aan Umah-Hai en wat de reactie daarop was. De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht ontvankelijk is, geeft uitleg over en start de procedure, biedt een luisterend oor, bemiddeld tussen deelnemer en Umah-hai via brief/ mail/ telefoon. Voor gesprekken komt de klachtenfunctionaris naar de deelnemer en Umah-hai toe.

Een klachtenprocedure in de Wkkgz duurt 6 weken, met eenmaal de mogelijkheid te verlengen met 4 weken.

### **Klachten- en Geschillencommissie KPZ**

Als de klachtenprocedure is gesloten en de deelnemer is niet tevreden over de door Umah-Hai geboden oplossing voor de klacht. Dan mag de deelnemer de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak. Er is de mogelijkheid een schadeclaim te laten beoordelen. Na hoor en wederhoor, wordt deze uitspraak gedaan.