

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Advies inzake WMO klachten

Informatie voor cliënten en hun vertegenwoordiger

Dit bericht is bedoeld voor cliënten, die gebruik maken van diensten in het kader van de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO).

De Regionale Klachtencommissie behandelt klachten. Vanaf 1 januari 2019 worden ook klachten in het kader van de WMO behandeld.

Welke klachten betreft het?

U heeft een WMO dienst aangevraagd bij de gemeente. De gemeente heeft daarover een besluit genomen. Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u bij de gemeente een bezwaar indienen.

Als u een klacht heeft over een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld bij de afhandeling van de aanvraag, dan kunt u bij de gemeente een klacht indienen.

Als u een klacht heeft over de zorgaanbieder die u een WMO dienst levert, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de zorgaanbieder. De Regionale Klachtencommissie is onderdeel van de klachtenregeling van die zorgaanbieder.

Wat kunt u doen?

Als u een klacht heeft over de zorgaanbieder die u de WMO dienst levert, dan kunt u:

- Allereerst contact opnemen met de persoon waarover de klacht gaat. Samen kunt u wellicht de klacht oplossen.
- Als u er samen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de leidinggevende of manager. Wellicht kan deze persoon samen met u de klacht oplossen.
- Als de klacht daarmee niet wordt opgelost, kunt u de klachtenfunctionaris vragen om te helpen de klacht op te lossen. Zij of hij is een onafhankelijk persoon waarmee u uw klacht kunt bespreken en samen kunt kijken hoe deze kan worden opgelost.
- Als dit niet tot een passende oplossing leidt, kunt u de Regionale Klachtencommissie vragen om uw klacht te behandelen. U kunt uw klacht ook rechtstreeks richten aan de Regionale Klachtencommissie, zonder dat u voorgaande stappen heeft gezet.

Alle voorgaande stappen staan ook in de klachtenregeling van de zorgaanbieder, die u hierover nader kan informeren.

Wat doet de Regionale Klachtencommissie?

De Regionale Klachtencommissie behandelt een klacht. Vaak wordt hiervoor een hoorzitting georganiseerd. De cliënt/vertegenwoordiger en de zorgorganisatie kunnen dan hun standpunten naar voren brengen. De commissie luistert en stelt vragen aan beiden. Vervolgens geeft de commissie een schriftelijk advies aan de bestuurder van de zorgorganisatie over alle onderdelen van de klacht. De bestuurder van de zorgorganisatie beoordeelt de klacht en stelt een verbeterplan op.

Als u een klacht in wilt dienen

Dan kunt u een mailbericht of brief schrijven naar de Regionale Klachtencommissie

Postadres: Postbus 9630, 4801 LS Breda

Mailadres: helma.martens@benoe.nl

Telefoonnummer: 06 20156328

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

Secretariaat:	Helma Martens, ambtelijk secretaris
E-mail:	helma.martens@benoe.nl
Telefoon:	06 20156328
Postadres:	Postbus 9630, 4801 LS Breda