

Versie 1.1 – 2026	Vastgesteld Januari 2026	Herzien vóór Januari 2027	Eigenaar Kwaliteitsteam WWAP
----------------------	-----------------------------	------------------------------	---------------------------------

Waarom deze klachtenregeling?

Bij WWAP vinden wij het belangrijk dat jij je gehoord, serieus genomen en veilig voelt. Wij doen ons best om goede begeleiding en ondersteuning te bieden. Toch kan het soms voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent — over de begeleiding, een afspraak, een medewerker of de manier waarop iets is gedaan.

Wanneer je een klacht hebt, willen wij graag samen met jou zoeken naar een oplossing. Vaak lost een gesprek al veel op. Lukt dat niet, dan kun je gebruikmaken van deze klachtenregeling.

Deze regeling is opgesteld op grond van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)** en geldt voor alle cliënten, bewoners, ouders, verzorgers, wettelijk vertegenwoordigers en andere direct betrokkenen bij WWAP.

Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de begeleiding, ondersteuning, medewerkers of de organisatie van WWAP.

Voorbeelden van klachten:

- de begeleiding of ondersteuning die je ontvangt;
- de manier waarop een medewerker met je omgaat;
- afspraken die niet zijn nagekomen;
- communicatie of informatieverstrekking;
- een besluit van WWAP dat jou raakt;
- de veiligheid of begeleiding op jouw woonlocatie.

Je kunt jouw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Wil je schriftelijk indienen, gebruik dan het klachtenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij medewerkers van WWAP en beschikbaar via www.wwap.nl.

Hoe dien je een klacht in? Drie stappen

1

Bespreek de klacht direct

Wij hopen dat je jouw klacht eerst bespreekt met de persoon over wie of waar jouw klacht gaat. Vaak helpt een gesprek om samen tot een oplossing te komen.

Vind je dit moeilijk? Dan kun je hulp vragen aan:

- jouw begeleider of mentor;
- de zorgcoördinator;
- een teamleider;

Je mag je altijd laten ondersteunen door iemand die je vertrouwt, zoals een familielid, wettelijk vertegenwoordiger of de vertrouwenspersoon.

Termijn: WWAP reageert binnen 5 werkdagen op jouw melding.

2

Bespreek de klacht met het Management Team

Heeft het gesprek niet geholpen, of vind je het moeilijk om jouw klacht met de betrokken medewerker te bespreken? Neem dan contact op met het MT van WWAP.

Je kunt een afspraak maken of een e-mail sturen:

Femke Hubregtse — Teamleider WWAP

E-mail: Femkehubregtse@wwap.nl

Jody Gundelach — Teamleider WWAP

E-mail: Jodygundelach@wwap.nl

(Remco Verschuur — Directeur WWAP) → Als de klacht over het MT gaat

E-mail: remcoverschuur@wwap.nl

Termijn: je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. WWAP streeft ernaar om binnen 2 weken samen met jou tot een oplossing te komen.

3

Dien een formele klacht in bij Klachtenportaal Zorg

Kom je er samen met WWAP niet uit? Dan kun je jouw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg — de onafhankelijke klachteninstantie waarbij WWAP is aangesloten (conform de Wkkgz).

Dit kan via:

- de website: www.klachtenportaalzorg.nl;
- e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl.

Na ontvangst:

- je ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging;
- een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt contact met je op;
- de behandeling duurt maximaal 6 weken (eenmalig te verlengen met 4 weken).

De datum van indiening geldt als officiële startdatum van de klachtbehandeling.

Niet tevreden over de uitkomst?

Ben je niet tevreden over de manier waarop jouw klacht is behandeld of over de uitkomst? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie: de

Geschillencommissie Zorginstellingen, verbonden aan Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg kan jou uitleggen hoe dit werkt en jou begeleiden bij de vervolgstappen.

De volledige klachtenregeling en het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg zijn op te vragen bij medewerkers van WWAP en beschikbaar via www.wwap.nl.

Vertrouwenspersoon bij ongewenst gedrag

Heb je te maken met ongewenst gedrag, zoals pesten, agressie, discriminatie, seksuele intimidatie, bedreiging of ander gedrag waardoor jij je niet veilig voelt? Dan kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon van WWAP.

De vertrouwenspersoon luistert naar jouw verhaal, denkt met je mee en kijkt welke stap het beste bij jou past. De vertrouwenspersoon behandelt geen formele klachten, maar kan je wel helpen om een klacht in te dienen of je doorverwijzen naar Klachtenportaal Zorg.

Vertrouwenspersoon WWAP: Bouline Lindemulder
Telefoon: 06 – 13 05 90 97
E-mail: Blindemulder70@gmail.com. (of neem contact op via info@wwap.nl)

Let op: controleer altijd het actuele contactadres van de vertrouwenspersoon bij een WWAP-medewerker of via www.wwap.nl.

Vertrouwelijkheid en privacy

WWAP behandelt jouw klacht vertrouwelijk. Alleen de mensen die direct betrokken zijn bij de behandeling van jouw klacht krijgen toegang tot de informatie.

Wij gaan zorgvuldig om met jouw persoonsgegevens en handelen conform de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.

Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de begeleiding of ondersteuning die je van WWAP ontvangt.

WWAP registreert formele klachten om hiervan te leren en de kwaliteit van de begeleiding en ondersteuning structureel te verbeteren. Klachten worden geanonimiseerd verwerkt in het jaarverslag.

Contactoverzicht

Contact	Naam / Organisatie	Gegevens
Teamleider WWAP	Femke Hubregtse	Femkehubregtse@wwap.nl
Teamleider WWAP	Jody Gundelach	Jodygundelach@wwap.nl
Directeur WWAP	Remco Verschuur	remcoverschuur@wwap.nl
Vertrouwenspersoon	Bouline Lindemulder	06 – 13 05 90 97 Blindemulder70@gmail.com.
Klachtenportaal Zorg	Onafhankelijke klachteninstantie (Wkkgz)	www.klachtenportaalzorg.nl info@klachtenportaalzorg.nl

Deze klachtenregeling is vastgesteld conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en wordt jaarlijks herzien. Voor vragen over deze regeling kun je contact opnemen met WWAP via info@wwap.nl.