

Procedure 6.4 Klachtenprocedure en geschillencommissie

Referenties Bijlage 6.4.2 Klachtenreglement (externe klachtencommissie)
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat onder andere in de Jeugdwet, artikel 4.1.2., en in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Hieronder lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt over Carefield Zorg.

Heb je een klacht?

Het kan natuurlijk gebeuren dat je een klacht hebt over Carefield Zorg. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Carefield Zorg in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Carefield Zorg in het bijzonder.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met een medewerker op een rustig tijdstip.
- Maak met de manager of directeur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders, je wettelijk vertegenwoordiger(s) of iemand die je vertrouwt mee.
- Jeugdigen kunnen een gesprek aangaan met de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Drenthe. Deze is bereikbaar via het volgende nummer of mailadres

Zorgbelang Drenthe
Annerweg 30
9471 KV Zuidlaren
050 - 7271509
vertrouwenspersoon@zorgbelangdrenthe.nl

- Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van onze onafhankelijke klachten- en geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. De klachtenfunctionaris zet zich in om gedurende de klachtenprocedure te ondersteunen in het komen tot een oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder.

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 HD Enkhuisen
www.klachtenportaalzorg.nl
0228-322205

- Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg of een brief sturen. Geef het lidmaatschapsnummer 10926 aan.
- Vermeld in het klachtenformulier cq de brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient.



- De naam, adres en telefoonnummer van Carefield Zorg.
- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
- De reden waarom je hier een klacht over hebt,
- Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De klachtenfunctionaris gaat de klacht dan onderzoeken. Een eventuele geschillenprocedure bij de geschillencommissie of een klacht voorgelegd aan de klachtencommissie, is een andere procedure waarbij de klachtenfunctionaris niet betrokken is. In beide gevallen kan het zijn dat je wordt gebeld of dat Klachtenportaal Zorg bij Carefield Zorg langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie.

Na een aantal weken krijg je bericht van Klachtenportaal Zorg (zie klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg zelf). Deze geeft dan aan of je klacht terecht is en de commissie komt met een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen).

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen.

Wil je meer informatie?

Het reglement van de klachten- of geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg is onderdeel van deze procedure en is te vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>. Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachten- of geschillencommissie werkt.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.

