

Procedure 6.4 Klachtenprocedure cliënten en bewoners

Klachtenprocedure Carefield Zorg.

Ieder persoon (cliënt of bewoner) die met de Carefield Zorg te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Carefield Zorg.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden.

Als jij een klacht hebt over de Carefield Zorg, blijf dan niet zitten met jouw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Klachtenprocedure uitgewerkt, zodat jij weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Carefield Zorg hanteert vanuit de verschillende wetgevingen twee klachtenprocedures. Carefield Zorg is voor beide klachtenprocedures aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

- Klachtenprocedure Jeugd.
- Klachtenprocedure Wkkgz (volwassenen)

De klachtenprocedure Jeugd is voor cliënten die ondersteuning krijgen door Carefield Zorg gefinancierd vanuit gemeentelijke jeugdhulp. De klachtenprocedure Wkkgz is voor volwassen cliënten die ondersteuning krijgen door Carefield Zorg gefinancierd vanuit gemeentelijke Wmo of vanuit de Wlz.

Heb je een klacht (jeugd)?

Op grond van de Jeugdwet treft de jeugdhulpaanbieder een regeling voor de behandeling van klachten door een klachtencommissie over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent.

Als jij klacht hebt zijn er twee paden die jij kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevend. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Drenthe](#).
- Maar een afspraak met de directeur (Jan Wagenveld) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door de vertrouwenspersoon van [Zorgbelang Drenthe](#) of iemand anders die je vertrouwd.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot Carefield Zorg wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij doen door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen.

Je kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan jij een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou bijstaan bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Carefield Zorg, een klacht in bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit kan jij/u doen door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen.

Je kan ook contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl).

Bij het indienen van een klacht kan jij een beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het jou bijstaan bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Jeugdwet is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen.

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



Heb je een klacht (Volwassenen)?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenregeling:

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klacht zich richt/op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende(n).
- Maar een afspraak met de directeur (Jan Wagenveld) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij je niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wilt wenden, kan je een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen> het klachtenformulier in te vullen, of contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/voorwaarden-en-klachtenreglement/>.

Klachtenportaal Zorg ondersteunt je, geheel onafhankelijk, bij een klachtenprocedure in het komen tot een oplossing door te adviseren, mee te denken, te bemiddelen of een oordeel te geven.

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ¹ is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is en is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen. Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ (Landelijk Meldpunt Zorg), ga naar www.igj.nl.

¹ KPZ is Klachtenportaal Zorg