

Procedure 6.4 Klachtenprocedure

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.

Heb je een klacht?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) treft Carefield Zorg een klachtenregeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Klachtenprocedure stap voor stap

1. 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.
2. Maak een afspraak met de directeur (wouter Wagenveld) om de klacht te bespreken. Je kunt je hierbij eventueel laten ondersteunen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg of iemand anders die jij vertrouwt.
3. 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 het klachtenformulier in te vullen:
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen>

Hierna begint de bemiddelingsfase.

4. Wanneer jij/u niet tevreden bent met de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de geschillencommissie.

Indien jij/u telefonisch contact of ondersteuning wenst van het Klachtenportaal Zorg kunt u contact opnemen via de mail (info@klachtenportaalzorg.nl) of telefonisch op telefoonnummer 0228-322205 (van 09.00 tot 12.00 uur).

Wil je meer informatie?

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.

Kijk voor meer informatie:

- [Klachtenprocedure Wkkgz](#)
- [Klachtenfunctionaris Wkkgz](#)
- [Geschillencommissie KPZ](#)
- [Klachtenreglement Wkkgz](#)

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 of voor meer informatie naar: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening>