

Procedure 1.4 Klachtenprocedure

Referenties Bijlage 1.4.1 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 In Bildt Dagbesteding.

Heb je een klacht?

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

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met een medewerker of de directeur op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur een afspraak om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) of iemand die je vertrouwt mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van onze onafhankelijke geschillencommissie, bijvoorbeeld Klachtenportaal Zorg). Door de positie en rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is het goed mogelijk dat onderliggende (pijn)punten worden opgemerkt, de communicatie verduidelijkt en de wens van de cliënt gedurende de klachtenbehandeling. De ervaring is dat cliënten en zorgaanbieders meer durven te zeggen in gesprekken waar de klachtenfunctionaris bij aanwezig is, waardoor de kans om te komen tot tevredenheid of zelfs een oplossing vergroot.

Naam: Klachtenportaal zorg
Adres: Westerstraat 117
Postcode en woonplaats: 1601AD Enkhuizen
Telefoonnummer: 0228 322205
www.klachtenportaalzorg.nl

Route Klachtenportaal Zorg:

- Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Geef het lidmaatschapsnummer **8580** aan.

Andere routes (afhankelijk van welke Geschillencommissie):

- Schrijf een brief naar onze externe, onafhankelijke geschillencommissie.

>>>

- 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.



In Bildt Dagbesteding- Procedures

Datum: 6-9-2018

Versie: 1

Pagina 2 van 2

- o Naam, adres, telefoonnummer van In Bildt Dagbesteding (en referentienummer 8580 van aansluiting geschillencommissie/klachtenregeling),
- o Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
- o De reden waarom je hier een klacht over hebt,
- o Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur je liever een brief? Stuur deze dan naar:

Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 HD Enkhuizen

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij In Bildt Dagbesteding langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie.

Na een aantal weken krijg je bericht van de geschillencommissie (zie bijvoorbeeld klachtenreglement Klachtenportaal Zorg). De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen In Bildt Dagbesteding en jij zouden kunnen verbeteren (of, formeler: 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 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 geschillen werkt.

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

