

Folder klachtenregeling

KLACHTEN KUNNEN OPGELOST WORDEN

Een goed contact met De Goede Toekomst als zorgaanbieder/zorgverlener is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over de zorgverlening. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zonodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Probeer samen met De Goede Toekomst / uw zorgverlener het probleem op te lossen. Zij stellen het op prijs dat u direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met ons te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. U kunt de interne klachtenprocedure inkijken.

Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Uitleg over de procedure, mailadressen en telefoonnummers e.d.

Wellicht eerst nadat u de direct betrokkene(n) van de Goede Toekomst heeft aangesproken en uw klacht heeft geuit kan een klacht ook als e-mail: ginette@goedetoeekomst.nl verstuurd worden -bij voorkeur- via een 'registratieformulier klacht' worden geuit. Dit registratieformulier klacht cliënt is gekoppeld aan het emailadres van de directie. Ook een medewerker van De Goede Toekomst kan de de klacht via dit formulier namens u invullen en de eventuele gemaakte afspraken in de afgesproken termijn in een cliëntgesprek evalueren.

Wanneer de aard van de klacht niet is weggenomen, kan de cliënt zich richten tot de **onafhankelijke klachtencommissie** van De Goede Toekomst. De klachtencommissie kan informeren over en adviseren in de klachtenregeling en bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling. Een klager mag zich altijd richten tot de klachtencommissie. Een klacht hoeft niet eerst intern behandeld te zijn.

De Goede Toekomst is aangesloten bij:

Quasir

Adres: Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Het algemene telefoonnummer nummer bij Quasir is 0561 618711

website: <http://quasir.nl/>

Wanneer een gesprek met de klachtencommissie niet leidt tot oplossing van een geschil, dan kan een cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz¹ voorziet ook in een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschillencommissie.

Voor het indienen van een klacht bij de **geschillencommissie** wordt verwezen naar het reglement van die commissie (www.zorggeschil.nl).

De klachtencommissie is te bereiken per post of mail:

Adres:

Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht

0561 618711 (Quasir)

info@zorggeschil.nl

www.zorggeschil.nl

¹ De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat alle zorgaanbieders moeten zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. De Geschillencommissie biedt zorgaanbieders de mogelijkheid zich aan te sluiten bij een erkende geschilleninstantie.