



Erisietsmisgegaan.nl

Klachtenbehandeling



Je bent ontevreden over je zorgverlener. Wij kunnen ons goed voorstellen dat dit heel vervelend is. We helpen je graag met je klacht. Ook zodat je zorgverlener in het vervolg met jouw inbreng zijn/haar dienstverlening kan verbeteren.

In deze folder lees je meer over wat je van alle betrokkenen kunt verwachten

Wie kan een klacht indienen?

Jij, als jongere, mag een klacht indienen. Maar ook de wettelijk vertegenwoordiger (zoals bijvoorbeeld je (pleeg)ouder(s)) of een nabestaande kan een klacht indienen.

De eerste stap: de klacht bespreken met je

zorgverlener

Het is belangrijk om eerst je klacht te bespreken met je zorgverlener. Misschien komen jullie er samen uit als je op een rustig moment nog eens met elkaar spreekt. Tijdens dit gesprek kunnen jullie vragen stellen aan elkaar en met de antwoorden hierop zoeken naar een oplossing.

Verbetering van de kwaliteit

Jouw melding kan leiden tot het verbeteren van de kwaliteit van de zorg. Door het samen te bespreken kan de zorgverlener samen met jou een passende oplossing vinden, een verbeterplan te maken om te leren van wat er is misgegaan.



Niet tevreden met de oplossing? Meld dan je klacht bij ons.

Dit kan via het online formulier op onze website:

<https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/>.



Hulp nodig? Wij zijn bereikbaar via
035 20 31 585



Wat gebeurt er met je melding?

- 1** Je krijgt een ontvangstbevestiging van de melding en je krijgt een voorstel voor een belmoment met een van onze klachtenfunctionarissen.
- 2** De klachtenfunctionaris neemt telefonisch contact met je op op. Tijdens dit gesprek kijken jullie samen wat je onvrede is en worden je wensen je besproken. Je bespreekt samen met de klachtenfunctionaris wat er is voorgevallen, wat je wil bereiken en of je zelf misschien al een oplossing ziet. De klachtenfunctionaris geeft advies en kan je helpen je klacht te verwoorden.
- 3** Met jouw goedkeuring wordt de klacht voorgelegd aan de zorgverlener. De zorgverlener onderzoekt wat er gebeurd is en geeft daarna een reactie aan de klachtenfunctionaris. Je wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 4** **Tevreden met de reactie en de oplossing? Dan is de klacht afgerond.**

De klachtenfunctionaris werkt vanuit een onafhankelijke, neutrale positie. Ze is onpartijdig en velt geen oordeel over jouw klacht

We doen ons best je klacht zo snel mogelijk af te ronden.

Is je klacht is (nog) niet naar tevredenheid opgelost of afzien van bemiddeling?

Bemiddeling

Als de klacht in de niet naar je tevredenheid is opgelost kan er door jou of door de zorgverlener een beroep worden gedaan op **begeleiding door een bemiddelaar**. De bemiddelaar zal een **driegesprek** organiseren. Dit gesprek kan op locatie of online plaatsvinden.

Het bemiddelingstraject is een **vrijwillig traject** waarmee jij en je zorgverlener moet instemmen. Vaak zien we dat de **praktische aanpak** van een driegesprek vaak **snel leidt tot een oplossing** die voor jou en de zorgaanbieder fijn is en goed aansluit bij jullie behoeften.

Klachtencommissie Jeugdwet

Als de behandeling van je klacht en/of bemiddeling niet zorgen dat je een goed gevoel hebt over de oplossing dan kun je je geschil voorleggen aan de **onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet**.

De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee onafhankelijke leden. De **ambtelijk secretaris** organiseert en begeleidt het proces. De ambtelijk secretaris is je **aanspreekpunt** gedurende dit traject.

De commissie zal een **uitspraak** doen over de **ontvankelijkheid** en een oordeel geven over de **gegrondheid** van je klacht. De commissie kan ook een **aanbeveling** doen aan de **zorgverlener**. Financiële klachten kunnen niet worden voorgelegd.

Contact en informatie

Vragen? Je mag altijd even bellen!

 035-2031585

 info@erisietsmisgegaan.nl

 <https://erisietsmisgegaan.nl/contact/>

Klachtenregeling van Erisietsmisgegaan.nl

Onze klachtenregeling gebaseerd op de jeugwet zorg vind je [hier](#)

Meer informatie:

Adviespunt Zorgbelang: www.adviespuntzorgbelang.nl

Patiëntenfederatie Nederland: www.patiëntenfederatie.nl

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd: www.igj.nl

Landelijk Meldpunt Zorg: www.landelijkmeldpuntzorg.nl

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl



