

Ik heb een klacht

Informatieblad voor zorgvragers en overige betrokkenen

Dit informatieblad wordt geschreven als gericht aan de zorgvrager zelf. Natuurlijk kunnen ouders/ verzorgers of andere betrokkenen deze informatie ook gebruiken wanneer zij overwegen een klacht in te dienen.

Ik heb een klacht!

Klaver4you en haar zorgaanbieders doen er natuurlijk alles aan om jou de zorg te geven die je nodig hebt, en die bij je past. Het kan alleen voorkomen dat deze zorg niet helemaal naar jouw wens is, of dat er iets gebeurt is waar jij helemaal niet blij mee bent. Wanneer je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt, en hier wat aan wil doen, kun je een klacht indienen.

Wat moet ik nu doen?

Er zijn drie manieren om een klacht in te dienen. Dit zijn *klachtopvang*, *klachtbemiddeling* en *klachtbehandeling*. We leggen nu in het kort uit wat deze opties precies zijn.

- 1. Klachtopvang:** je vertelt jouw klacht aan de begeleider of andere medewerker waar het om gaat. Je mag er ook voor kiezen om de klacht eerst aan een leidinggevende te vertellen. De begeleider of leidinggevende probeert jouw klacht te begrijpen en de situatie samen met jou op te lossen.
- 2. Klachtbemiddeling:** je vertelt jouw klacht aan het hoofd van de instelling waar je zorg krijgt. Dit kan bijvoorbeeld de directeur zijn. Het hoofd van de instelling bespreekt met jou wie de situatie voor jou gaat proberen op te lossen. Dit wordt de *bemiddelaar*. De bemiddelaar gaat jou, en de persoon over wie de klacht gaat, helpen. Samen proberen jullie de klacht zo goed mogelijk op te lossen.
- 3. Klachtbehandeling:** je wil jouw klacht niet met de begeleider, leidinggevende of hoofd van de instelling bespreken, of denkt niet dat de situatie met hen opgelost kan gaan worden. Je gaat jouw klacht indienen bij de klachtencommissie van Klaver4you. Deze commissie heet *Transmissie*. Je dient de klacht in door deze naar hen te schrijven. De commissie kijkt naar jouw klacht, en gaat deze onderzoeken. Als het onderzoek afgerond is maakt de commissie een uitspraak. Hierin zeggen zij wat ze van de klacht vinden en geven ze advies over hoe de situatie opgelost kan worden en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden.

Je mag natuurlijk altijd zelf kiezen of je de klacht wil opvangen, bemiddelen of wil laten behandelen door Transmissie. Vind je na klachtopvang of klachtbemiddeling dat de situatie nog niet is opgelost, kan je altijd nog kiezen om de klacht bij Transmissie in te dienen.

Wat gaat Klaver4you doen?

Klaver4you probeert zich zo min mogelijk met klachten tussen jou en de zorginstelling te bemoeien. Alleen wanneer jij of de zorginstelling het vraagt, kijken we of we kunnen helpen. Wanneer de klacht gaat over Klaver4you zelf, gaan we natuurlijk wel wat doen! Is er een klacht aan Klaver4you, dan wordt die ook ingediend bij Transmissie.

Transmissie

Net als Klaver4you, helpt Transmissie zorgaanbieders. Dit doen ze bijvoorbeeld door advies te geven aan zorginstellingen, over allerlei zaken. Daarnaast hebben ze dus ook een *klachtencommissie*. Dit is een groep van professionals die de ingediende klachten in behandeling nemen. Zij kennen de klagers niet en zijn daarom altijd neutraal.

Meer informatie over Transmissie is te vinden op <http://www.transmissie.nl/>.

Contact

Heb je een vraag aan *Klaver4you* over het indienen van klachten? Dan mag je deze altijd mailen naar info@klaver4you.nl.

Wil je een klacht indienen bij de klachtencommissie van *Transmissie*, dan mag deze geschreven worden naar:

Transmissie
de Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem

Ook kun je mailen naar info@transmissie.nl, of bellen naar 0183-682824.