

# Ik heb een klacht

Informatieblad voor zorgvragers en overige betrokkenen

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

## Ik heb een klacht!

Klaver4you en de aangesloten zorgaanbieders doen er natuurlijk alles aan om jou de zorg te geven die je nodig hebt, en die bij je past. Het kan 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 een probleem hebt over de zorg die je krijgt, en hier wat mee 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. Jij mag altijd zelf kiezen op welke manier je jouw klacht indient! We leggen nu in het kort uit wat deze opties zijn:

- 1. Klachtopvang:** je vertelt jouw klacht aan de begeleider of medewerker waar het om gaat. Je mag er ook voor kiezen om de klacht eerst aan een leidinggevende of vertrouwenspersoon te vertellen. De ander 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 is van *Klachtenportaal Zorg*. Je dient de klacht in door deze naar hen te schrijven (per post of per e-mail). De commissie kijkt naar jouw klacht. Indien gewenst kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingezet worden om te bemiddelen tussen jou en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris komt uiteindelijk met een "oordeel"; een advies over hoe de situatie opgelost kan worden en hoe het in de toekomst voorkomen kan worden.

# Ik heb een klacht

Informatieblad voor zorgvragers en overige betrokkenen

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

Is jouw klacht behandeld maar is volgens jou de situatie nog niet opgelost? Dan is er nog de mogelijkheid om deze te laten behandelen door de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg. Wordt de klacht door de geschillencommissie behandeld, dan is de uitspraak van deze commissie altijd bindend.

## 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! Graag kijken we of we de klacht samen met jou kunnen opvangen, of dat er de mogelijkheid is tot bemiddeling. Wil je dat niet? Dan kun je terecht bij Klachtenportaal Zorg.

## Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke partij die helpt op het gebied van klachtenbehandeling. Zij hebben een klachtencommissie en geschillencommissie. Beide zijn een groep van professionals die de ingediende klachten in behandeling nemen. Ook hebben zij een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar je gebruik van kunt maken. Klachtenportaal Zorg is altijd neutraal en onafhankelijk.

## Info & Contact

Meer informatie over de klachtenregeling van Klaver4you is te vinden op onze website: <https://www.klaver4you.nl/klacht/>.

Alle informatie over Klachtenportaal Zorg is te vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/>. Ook vind je daar hun contact- en adresgegevens.

Heb je een vraag aan Klaver4you over het indienen van klachten? Dan mag je deze altijd mailen naar [info@klaver4you.nl](mailto:info@klaver4you.nl) of met ons bellen via 085-0410517