

Klachtenprocedure Stichting De Enghoeve

Stichting De Enghoeve heeft een klachtenregeling die voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. Stichting De Enghoeve heeft deze klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg. De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Ook Stichting De Enghoeve is verplicht een klachtenregeling te hebben, zodat klachten op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze worden geregistreerd en afgehandeld. Tevens wil Stichting De Enghoeve ervoor zorgen dat mogelijke oorzaken worden gesignaleerd en adequate maatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen. Deze procedure is van toepassing op cliënten, ouders/verzorgers van cliënten en wettelijk vertegenwoordigers van cliënten van Stichting De Enghoeve.

Mocht u ontevreden zijn of heeft u een klacht over Stichting De Enghoeve of over één van haar medewerkers, dan kunt u hier op de volgende manier mee omgaan:

1. Bespreek de klacht met de direct verantwoordelijke (begeleider of behandelaar).
2. Maak met senior behandelaar/dossierhouder en/of directeur een afspraak om over de klacht te praten.

Stap 3 is optioneel – U kunt na 2 ook stap 4 en/of 5 volgen.

3. Neem contact op met de onafhankelijk vertrouwenspersoon van Stichting De Enghoeve en ga een gesprek aan met haar. Contactgegevens: Jacqueline Visser: 06-14995058.
4. Komen we er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als Stichting De Enghoeve contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
5. Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Aanvullende informatie over onvrede of een klacht (zoals omschreven door Klachtenportaal Zorg):

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.

7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

NB In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen. Klachtenportaal Zorg waarborgt te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.

Behandelaren die werken onder de jeugdwet zijn daarnaast ingeschreven bij SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd), waarmee zij zijn gebonden zijn aan een beroepscode met bijbehorend klacht- en tuchtrecht. Daarnaast kan de behandelaar ook ingeschreven staan bij een beroepsvereniging.

Wilt u meer informatie?

Op verschillende websites kunt u meer informatie vinden over klachten m.b.t. zorg.

Hier enkele tips:

- www.klachtenportaalzorg.nl
- www.landelijkmeldpuntzorg.nl van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vertelt u meer over het meldpunt en over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die per 1 januari 2016 is ingegaan.

Ook de gemeente waar u onder valt hanteert vaak een eigen klachtenprocedure.