

Heeft u een klacht? Ga in gesprek met uw zorgverlener!

Elke dag zijn we bezig om u de beste en meest passende zorg te leveren. Hierbij proberen we altijd rekening te houden met uw persoonlijke behoefte en voorkeur. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt ook al kan dit soms moeilijk zijn.
Door uw onvrede te bespreken kunnen wij actie ondernemen om uw klacht op te lossen. Daarnaast leren wij graag van uw ervaringen, zodat wij onze zorgverlening kunnen verbeteren. In dit overzicht geven we informatie en tips over hoe u uw klacht bespreekbaar kunt maken.

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg?

Neem dan contact op met de cliënt vertrouwenspersoon (contactinformatie www.espria.nl//VertrouwenspersoonWetZorgEnDwang) en/of de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg www.kcoz.nl

1 De voorbereiding

Formuleer voor uzelf in een aantal zinnen welke klacht(en) u heeft en wat u van uw zorgverlener verwacht om deze te verhelpen.

Maak vervolgens een afspraak met de betrokken zorgverlener of het zorgteam.

Bedenk ook vast of u iemand mee wilt nemen naar het gesprek ter ondersteuning, twee horen tenslotte meer dan één.



2 Tijdens het gesprek

Bekijk de onderstaande tips voor het voeren van een gesprek.

1. Wees altijd eerlijk, beschrijf uw klachten zoals ze zijn.
2. Spreek uw verwachtingen uit en benoem hierbij wat u van de ander nodig heeft.
3. Ga samen na of u elkaar goed begrepen heeft.
4. Bespreek eventuele onduidelijkheden of onbesproken zaken.
5. Maak tot slot afspraken over de vervolgstappen.



3 Naderhand

Neem de tijd om na te denken over het gesprek, de uitkomsten van het gesprek en uw verwachtingen. Bent u tevreden over het gesprek? Zijn de vervolgstappen duidelijk?
Zijn er belangrijke dingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?
Schroom niet om nogmaals contact op te nemen.



Lukt het niet om met de zorgverlening of leidinggevende van de locatie tot een oplossing te komen of bespreekt u uw klacht liever met iemand anders? Dan kunt u een klacht sturen naar de directie van de zorgorganisatie of contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie gegevens hieronder). U kunt uw klacht middels het webformulier klachten naar uw zorgorganisatie sturen of per brief. Het adres staat vermeld op de website van uw zorgorganisatie.



1 De klachtenfunctionaris

U kunt contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
Die helpt u bij het formuleren van uw klacht en het vinden van een oplossing.

Evean
Ellen Zakir, 06 - 10 38 71 48
klachtenfunctionaris@evean.nl

Of stuur een brief t.a.v. Klachtenfunctionaris naar het postadres van uw zorgorganisatie. Dit adres staat op de website.

De Trans, Icare, Icare JGZ, Zorggroep Meander en ZCN
Willeke Dijkstra, 06 – 2359 5639
Icare en Icare JGZ: klachtenfunctionaris@icare.nl
Zorggroep Meander: klachtenfunctionaris@zgmeander.nl
De Trans: klachtenfunctionaris@detrans.nl
ZCN: klachtenfunctionaris@zcn.nl

2 De klachtencommissie

Het kan gebeuren dat de klachtenfunctionaris uw onvrede niet kan wegnemen. De klachtencommissie heeft verschillende mogelijkheden om uw klacht te onderzoeken. Waar nodig kan de klachtencommissie een hoorzitting organiseren.

Klachtencommissie Evean
Postbus 68, 1440 AB Purmerend
klachtencommissie@evean.nl

Klachtencommissie de Trans, Icare, Icare JGZ, Zorggroep Meander en ZCN
Postbus 900, 7940 KE Meppel
klachtencommissie@espria.nl



3 De geschillencommissie

Als uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.
Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl

de Trans · Icare jeugdgezondheidszorg · evean · ZCN Zorgcentrale Noord · zorggroepmeander · Icare · espria