

Klachtenregeling



Revisie 4
April 2024
Auteur: R. Viskaal

Klachtenregeling

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek om er samen uit te komen. Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon van [Jeugdstem](#) of de klachtenfunctionaris van het [NIBIG](#). Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u kosteloos bij het indienen en de verdere afhandeling van uw vraag of klacht.

Voor de behandeling van klachten hebben wij een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is MiCare lid van een onafhankelijke geschillencommissie. Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en ouders/verzorgers eerst de mogelijkheid om de klacht intern neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of heeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie. Hierover worden cliënten geïnformeerd middels de klachtenprocedure die te vinden is op onze website.

- MiCare is geregistreerd voor de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg(WKKGZ).
- We zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie Nederland Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG, art 18 WKKGZ).
- MiCare beschikt over een klachtenprocedure (art. 13 WKKGZ).
- MiCare beschikt over een klachtenfunctionaris (art. 15 WKKGZ).
- MiCare beschikt over een onafhankelijk vertrouwenspersoon.

Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven:

Inhoud

1. *Zorgverlener:*

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er (lid) of andere betrokken personen of partijen;
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk een noodzakelijk direct maatregelen;
- Legt de melding vast op het klachtenformulier en verstrekt deze aan de Klachtenfunctionaris;
- Informeert bij dringende zaken direct de Klachtenfunctionaris over de klacht.

2. *Directie:*

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd;
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk;
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast;
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling;
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is;
- Wanneer er geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearchiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er om u te helpen. Bijvoorbeeld wanneer er dingen in de hulpverlening niet goed lopen, als u iets niet begrijpt of als u wilt dat er iets verandert. [Jeugdstem](#) geeft u uitleg over uw rechtspositie in de jeugdzorg, adviseert u over de te nemen stappen en geeft u praktische hulp.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, dus hij of zij werkt niet voor MiCare. Iedere instelling is wettelijk verplicht om u toegang te geven tot een vertrouwenspersoon. Wie met jeugdzorg te maken heeft, mag de vertrouwenspersoon altijd bellen, appen of chatten voor een afspraak.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van onze praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij u aan om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via het [NIBIG](#).

Geschilleninstantie

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een oplossing tussen de partijen te komen. Meer informatie is te vinden via de website van het NIBIG.

Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.