

Klachtenprocedure Care4Minds

Wij streven naar een klantgerichte en transparante manier van werken en doen ons uiterste best om iedereen zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat je van mening bent dat je niet goed of onzorgvuldig behandeld bent. Mocht je niet tevreden zijn met de zorgverlening van Care4Minds, dan kan je een beroep doen op onze klachtenprocedure.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat je aan Care4Minds stuurt, waarin je aangeeft ontevreden te zijn en een klacht te hebben over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Care4Minds zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten. Onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Care4Minds genomen worden (bijvoorbeeld over jouw behandeling) en waar jij bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Care4Minds kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld je partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Hoe verloopt een klachtenprocedure?

Bij het behandelen van een klacht doorlopen we de volgende procedure:

In gesprek

Zodra een klacht is binnengekomen zal er altijd eerst een gesprek plaatsvinden tussen jou en je behandelaar om de klacht samen op te lossen. Onze ervaring is dat een uitgebreid gesprek over datgene waar iemand ontevreden over is meestal zoveel duidelijkheid geeft, dat er bijna altijd een oplossing en verbeteracties worden gevonden. Als je het prettig vindt kan je zelf iemand meenemen om samen met jou het woord te doen. Ook is het mogelijk om een andere behandelaar van Care4Minds te betrekken om mee te denken.

Is de klacht na een of meerdere gesprekken goed uitgesproken en opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld en ondertekenen jij en je behandelaar deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld. Het getekende document wordt bewaard en alleen gebruikt om onze zorg verder te verbeteren.

Klachtenfunctionaris

Op het moment dat het gesprek met je behandelaar niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, dan kan er een schriftelijke klacht worden ingediend bij een klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij Care4Minds, waardoor zij jou met jouw klacht, onafhankelijk en onpartijdig kan ondersteunen. Een klachtenfunctionaris helpt bij het formuleren van de klacht en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing

te komen om zo een beoordeling te maken van de te nemen stappen. Er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Je kan er hierbij ook voor kiezen om je te laten vertegenwoordigen door een derde. De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan de klacht beoordelen, maar kan niet een bindende uitspraak geven op de klacht.

Klachtencommissie

Indien de bemiddelingspoging van de klachtenfunctionaris volgens jou niet succesvol verloopt, dan kan je de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Deze commissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig doet de commissie aan de betrokkenen aanbevelingen.

Geschillencommissie

Als je niet tevreden bent met de uitspraak van de klachtencommissie dan kan je ook nog een beroep doen op de geschillencommissie. Maar je kan ook rechtstreeks naar de geschillencommissie.

Contactgegevens externe klachtenregeling:

Als je een klacht hebt over Sasja Duijff kan je terecht bij de LVvP. De klachtenregeling is [hier](https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/) te vinden: <https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/>. Via deze link vind je 3 keuzes:

1. [Volwassenen \(18 jaar en ouder\)](#)
2. [Jongeren onder de 18 die hun behandeling zelf \(of hun ouders\) betalen](#)
3. [Jongeren onder de 18 jaar die de behandeling vergoed krijgen door de gemeente](#)

Vervolgens kunt u per doelgroep zien wat de te volgen stappen zijn.

Tuchtrecht

Naast het indienen van een klacht is er ook de mogelijkheid om van het tuchtrecht gebruik te maken. Dit kan voor behandelaren met een BIG-registratie bij het Regionaal Tuchtscollege voor de Gezondheidszorg.

Andere optie: Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Wil je graag met iemand overleggen over jouw situatie? U kunt dan ook contact opnemen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Bel 088 -555 10 00. Of kijk voor meer informatie op www.akj.nl.



Contactgegevens Care4Minds:

Care4Minds

tav Mw. SN Duijff, PhD

Wilhelminalaan 24

3701 BK Zeist

Email: info@care4minds.org

tel:06-57738487