



Klachtenreglement Yes We Can Healthcare group

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	2
1.2 Doel van het reglement.....	2
1.2 Definitiebepalingen	2
2. Indienen.....	4
2.1 Werkwijze indienen klacht	4
2.2 Hulp bij indienen klacht en bemiddeling	4
3. Behandeling formele klachten.....	4
3.1 Behandeling van een interne klacht.....	4
3.2 Behandeling van de formele klacht door de klachtencommissie	5
3.4 Melding van een ernstige situatie aan de Raad van Bestuur	6
3.5 Kennisgeving door de klachtencommissie aan de klager.....	6
3.6 Stopzetting behandeling van de formele klacht door klachtencommissie	7
3.7 Beslissing inzake een formele klacht door klachtencommissie	8
4. Archivering en bewaartermijn klachtendossier.....	9
5. Overige bepalingen	9
5.1 Beroepsmogelijkheid klachtencommissie	9
5.2 Overige mogelijkheden om geschillen voor te leggen	9
5.3 Kosten.....	9
BIJLAGE I: klachtenformulier	10
Bijlage II: Tekst op website.....	11

1. Inleiding

Yes We Can Healthcare group, nader te noemen YWC, streeft naar het leveren van zorg op een hoog niveau. Om hiertoe te komen streeft YWC naar duidelijke informatieverstrekking en goede communicatie met zijn fellows en bewoners (de term cliënt of patiënt wordt niet gebruikt). Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en de fellow of bewoner teleurgesteld of ontevreden kan zijn. Met het klachtenreglement wil YWC een werkwijze hanteren om eventuele ontevredenheid van fellows of bewoners weg te nemen en bovendien te leren van klachten zodat soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen worden en de zorg nog beter wordt.

1.2 Doel van het reglement

- Bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van YWC door het klachtenreglement en het klachtenproces in te zetten als een instrument ter verbetering van de dienstverlening.
- Werken conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de regeling zoals vastgelegd in de Jeugdwet en de WMO.

1.2 Definitiebepalingen

Beklaagde

De persoon, werkzaam voor of bij YWC, tegen wie de klacht zich richt, of YWC zelf.

Calamiteit

Volgens De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is een calamiteit (die gemeld moet worden): "iedere niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor een fellow of bewoner heeft geleid"

Fellowraad

De fellowraad is een cliëntenraad, ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018), die binnen het kader van de doelstellingen van YWC in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de fellows en bewoners behartigt.

Ernstige situatie

Hiervan is sprake in de situatie van vermeend seksueel misbruik, een calamiteit en/of een ander misdrijf op grond van de wet.

Externe (formele) klacht

Iedere schriftelijke klacht die door de klachtencommissie ontvangen wordt nadat klager eventueel eerst een informele en interne formele klachtprocedure heeft doorlopen.

Gedraging

Elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de fellow of bewoner.

Geheimhouding

Voor de personen die betrokken zijn of worden bij de uitvoering van deze regeling geldt dat zij bij hun taakvervulling rekening houden met de privacy en de persoonlijke integriteit van zowel de klager als degene over wie geklaagd wordt geheel volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Zij hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van alle gegevens met een vertrouwelijk karakter of waarvan vertrouwelijkheid redelijkerwijs vermoed kan worden. Klachten worden intern besproken, op basis van anonimiteit.

Gewone meerderheid van stemmen

Bij een even aantal van stemmen binnen de klachtencommissie, heeft de voorzitter de beslissende stem.

Inspecteur

De bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Interne (formele) klacht

Iedere schriftelijke klacht die door direct betrokkenen binnen de afdeling/locatie wordt ontvangen.

Interne klachtenfunctionaris

Interne of externe onafhankelijke klachtenfunctionaris die ondersteuning biedt bij het indienen, bespreken van en bemiddelen bij klachten.

Klacht

Een uiting van onvrede of ongenoegen tegen een gedraging van een medewerker van YWC of wijze van behandeling door YWC.

Klager

De fellow of bewoner die een klacht indient of diegene die namens een fellow of bewoner een klacht indient. Dit kan zijn diens wettelijk vertegenwoordiger, diens gemachtigde, diens zaakwaarnemer, diens naaste(n) en/of diens nabestaanden.

Voor klagers die minderjarig zijn wordt conform de regeling inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (art. 7:450 BW) gehandeld:

- minderjarigen boven de 16 jaar kunnen zelfstandig als klager optreden;
- betreft het minderjarigen tussen de 12 en 16 jaar dan dienen in beginsel zowel ouders als kind de klacht te ondertekenen;
- minderjarigen onder de 12 jaar kunnen niet als klager optreden, maar worden vertegenwoordigd door hun wettelijke vertegenwoordiger(s).

Lijn

De afdeling/locatie waarbinnen fellow of bewoner wordt behandeld.

Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door de Raad van Bestuur, zoals bedoeld in wet- en regelgeving aangaande de behandeling van klachten van fellows of bewoners tegen YWC. De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen waarover uitsluitend, als gevolg van een wettelijk voorschrift, een rechter bevoegd is.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De wet inzake regels met betrekking tot de behandeling van klachten van fellows of bewoners van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg.

Klachtenregister.

Een overzicht waarop de klachten en de afwikkeling ervan vastgelegd wordt bijgehouden door de secretaris van de klachtencommissie.

2. Indienen

2.1 Werkwijze indienen klacht

Klager heeft een tweetal mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken. Iedere mogelijkheid wordt hierna afzonderlijk toegelicht:

1. Ten eerste kan de klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de direct betrokkene(n) in de lijn en/of de klachtenfunctionaris. In dit geval is er sprake van een **interne (formele) klacht**.
2. Ten tweede kan klager zijn klacht schriftelijk kenbaar maken bij de klachtencommissie nadat klager eerst een interne formele klacht heeft ingediend en de hierbij horende procedure heeft doorlopen. In dit geval is er sprake van een **externe klacht**.

Een interne formele klacht dient schriftelijk te worden gemeld bij de betrokkene(n) in de lijn en/of de interne klachtenfunctionaris. Indien gekozen wordt om de klacht te melden bij de klachtencommissie, dient de klacht schriftelijk te worden ingediend door het invullen van het klachtenformulier op de website of een klachtenbrief welke opgestuurd wordt naar het algemene adres van Yes We Can Healthcare group, ter attentie van de klachtencommissie. (zie bijlage 1). De secretaris van de klachtencommissie stuurt een ontvangstbevestiging en wijst de klager op de interne klachtenfunctionaris (zie 3.2).

2.2 Hulp bij indienen klacht en bemiddeling

Voor ondersteuning bij het indienen of bespreken van klachten kunnen klagers terecht bij de interne klachtenfunctionaris. De intern klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de mogelijkheden om een klacht in te dienen, kan daarbij ondersteunen en kan ook intern bemiddelen om de klacht op te lossen, voorafgaand of na het indienen van een formele interne of externe klacht.

De klachtenfunctionaris voor Yes We Can Clinics is Marion Roefs (marion.roefs@ywcc.nl),

De klachtenfunctionaris voor Yes We Can Youth Clinics is Linda Loffeld (linda.loffeld@ywcc.nl),

De klachtenfunctionaris voor Zero&Sano regio Noord Rob Reijnen (rob.reijnen@zerosano.nl), voor de regio Zuid is dat Christiaan Huiskens (christiaan.huiskens@zerosano.nl).

3. Behandeling formele klachten

3.1 Behandeling van een interne klacht

1. Bij ontvangst van een klacht stuurt de ontvanger een kopie door aan de klachtenfunctionaris en de secretaris van de klachtencommissie. De secretaris van de klachtencommissie stuurt een ontvangstbevestiging met daarin een toelichting op de afwikkeling en een verwijzing naar het klachtenreglement en de interne klachtenfunctionaris. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en stuurt hiervan een schriftelijke bevestiging met daarin de beschrijving van de klacht en het antwoord/besluit.
2. De klager wordt binnen vier weken schriftelijk geïnformeerd over het antwoord/besluit naar aanleiding van de klacht. De secretaris van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris ontvangen een kopie. De leidinggevende kan de termijn van vier weken éénmalig te verlengen en vraagt de secretaris van de klachtencommissie de klager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

3. De leidinggevende brengt de casus in voor de commissie Melding Incidenten Cliëntenzorg en ziet erop toe dat afspraken naar aanleiding van de klacht worden nageleefd en dat daarmee toekomstige gelijksoortige klachten worden voorkomen. De leidinggevende informeert de regiebehandelaar over de klacht en de afwikkeling van de klacht.
4. Indien een klacht niet met bevredigend resultaat voor de klager is afgesloten, wijst de leidinggevende de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie op een wijze beschreven in artikel 3. 1 van dit klachtenreglement.
5. Alle bescheiden met betrekking tot een interne klacht worden door de leidinggevende vastgelegd en centraal bewaard in het archief van de klachtencommissie.
6. Ernstige klachten of klachten met een structureel karakter worden door de leidinggevende schriftelijk gemeld aan de Raad van Bestuur.
7. De Raad van Bestuur oordeelt of er eventuele maatregelen worden getroffen naar aanleiding van de melding.

3.2 Behandeling van de formele klacht door de klachtencommissie

1. Externe formele klachten worden in behandeling genomen door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling. De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak. Daarnaast wordt de klachtencommissie ondersteunt door een secretaris welke zelf geen zitting heeft in de klachtencommissie, Marianne Hoogendoorn.

De leden (exclusief de voorzitter) zijn werkzaam voor YWC. De leden zijn:

- Mr. D.I.J. Sniijders (voorzitter)
 - Brigitte de Jager (stafmedewerker kwaliteit en beleid)
 - Een medewerker of behandelaar die niet betrokken is bij de klacht.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
 3. De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende klachtencommissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervangend voorzitter in zijn plaats.
 4. Indien klager schriftelijk bezwaar heeft ingediend tegen behandeling van de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie, zal de plaatsvervangend voorzitter beslissen over de (on)gegrondverklaring van het bezwaar. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond verklaard treedt de plaatsvervangend voorzitter in de plaats van voorzitter.

3.4 Melding van een ernstige situatie aan de Raad van Bestuur

1. De voorzitter maakt namens de klachtencommissie in geval van een formele klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een ander misdrijf aan de orde is, daarvan direct melding bij de Raad van Bestuur van YWC.
2. De voorzitter maakt namens de klachtencommissie in geval van een formele klacht, waarbij hij een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, direct melding bij de Raad van Bestuur van YWC.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan van melding aan de voltallige Raad van Bestuur afzien, indien de klacht zich richt tot een beklagde die deel uitmaakt van de Raad van Bestuur van YWC. Indien voornoemd geval zich voordoet gaat de klachtencommissie verder met behandeling van de klacht zonder vooraf de voltallige Raad van Bestuur te informeren.
4. De melding aan de Raad van Bestuur van YWC heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.
5. Binnen drie werkdagen na zijn mededeling, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur van YWC. Tevens stelt de voorzitter klager en de beklagde in kennis van de mededeling aan de Raad van Bestuur van YWC dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een ander misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter. Van kennisgeving aan de beklagde kan de voorzitter van de klachtencommissie af zien, indien de beklagde deel uitmaakt van de Raad van Bestuur van YWC.
6. De klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur van YWC om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanmelding van de melding (de totale afwikkeling van de klacht duurt uiterlijk 6-10 weken). Indien de beklagde deel uitmaakt van de Raad van Bestuur behoudt de klachtencommissie zich het recht voor de (voltallige) Raad van Bestuur niet te informeren.

3.5 Kennisgeving door de klachtencommissie aan de klager

1. De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de formele klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager. De secretaris stuurt een kopie hiervan een de eventuele vertrouwenspersoon van klager.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de fellow of bewoner, dan vermeldt de secretaris dit expliciet in de ontvangstbevestiging. Bij de ontvangstbevestiging van de secretaris van de klachtencommissie aan de klager wordt verwezen naar de digitaal beschikbare versie van het klachtenreglement.
3. De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de beklagde en stelt de beklagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn. Indien zich een situatie voordoet zoals bepaald in artikel 2.3 sub 1 en 3 en artikel 2.4 sub 5 van dit klachtenreglement kan de secretaris van kennisgeving aan beklagde afzien.
4. Zowel de klager als beklagde worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn van maximaal tien werkdagen na het indienen van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de

klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Klager en beklagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.

5. De klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd. Hierbij valt onder meer te denken aan getuigen en deskundigen.
6. Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen YWC, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
7. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
8. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord in een hoorzitting, onder leiding van de voorzitter. Klager en beklagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een persoon naar keuze. Een hoorzitting is niet openbaar en het is het niet toegestaan om opnameapparatuur te gebruiken. Van de hoorzitting wordt een zakelijk verslag gemaakt door de secretaris.
9. Op verzoek van de klager of de beklagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
10. De leden van de klachtencommissie en de medewerkers die de klachtencommissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkkgz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
11. De klachtencommissie kan zich na voorafgaand overleg met YWC laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van YWC komen.
12. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden vastgelegd en in een klachtendossier bewaard.

3.6 Stopzetting behandeling van de formele klacht door klachtencommissie

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze:
 - wordt ingetrokken; of
 - naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de klachtencommissie dit mee aan de beklagde, YWC en de klager.
3. Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de klachtencommissie dit mee aan de beklagde, YWC en de klager.

3.7 Beslissing inzake een formele klacht door klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie kan zich onbevoegd verklaren indien haar bevoegdheid ontoereikend is, zie artikel 2.2.
3. De klachtencommissie kan de formele klacht niet-ontvankelijk verklaren en besluiten de klacht niet (verder) in behandeling nemen indien:
 - het geen klacht betreft zoals in definitiebepaling van dit reglement;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is zoals in definitiebepaling van dit reglement; of
 - klager heeft nagelaten de interne formele klachtprocedure te doorlopen.
4. Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en de beklagde, onder vermelding van de grond(en).
5. De klachtencommissie kan de klacht ongegrond verklaren indien de klacht van onvoldoende gewicht is, dan wel kennelijk ongegrond. De klachtencommissie kan in dat geval zonder nader onderzoek de klacht ongegrond verklaren.
6. De klachtencommissie geeft geen oordeel over een schadeclaim, wel over de onderliggende gedraging.
7. De klachtencommissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen aan YWC.
8. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
9. De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
10. De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk na de indiening van de klacht de klager, de beklagde en de Raad van Bestuur van YWC in kennis van de te volgen klachtenprocedure. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de ambtelijk secretaris namens de klachtencommissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn. Een klacht is afgehandeld binnen een termijn van 6- 10 weken.
11. De klachtencommissie verzoekt de Raad van Bestuur van YWC om een schriftelijke reactie op de beslissing op de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen.
12. De Raad van Bestuur van YWC deelt binnen een maand na de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie schriftelijk mede of er

naar aanleiding van die beslissing maatregelen genomen worden en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur van YWC dit gemotiveerd mede aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie. De Raad van Bestuur van YWC vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen het standpunt aan hen kenbaar zal maken.

4. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie en leidinggevenden bewaren alle bescheiden met betrekking tot een formele klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt maximaal drie jaar bewaard. YWC is bevoegd de bewaartermijn van het klachtendossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een formele klacht worden in principe niet in een medisch dossier bewaard.

5. Overige bepalingen

5.1 Beroepsmogelijkheid klachtencommissie

Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.

5.2 Overige mogelijkheden om geschillen voor te leggen

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Mochten wij er onverhoopt samen niet uitkomen dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg of Geschillencommissie Zorg. Yes We Can Healthcare group is aangesloten bij deze landelijke commissies. Ook onze fellowraad kan bij de commissie terecht wanneer zij het oneens is met een genomen besluit. Kijk voor meer informatie op de website '[Geschillencommissie geestelijke gezondheidszorg](#)' en '[Geschillencommissiezorg](#)'.

5.3 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen YWC mogen noch door de klachtencommissie noch door de Raad van Bestuur, aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.

BIJLAGE I: klachtenformulier

KLACHTENFORMULIER

Geachte heer/mevrouw,

Yes We Can Healthcare group streeft ernaar uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken, of dat u andere punten van verbetering ziet. Wij willen dat graag van u weten, zodat wij maatregelen kunnen nemen om onze dienstverlening te verbeteren. U kunt uw formele klacht kenbaar maken middels dit formulier. Nadat u dit formulier heeft ingevuld, kunt u het opsturen naar Yes We Can Healthcare group, t.a.v. Secretaris Klachtencommissie, Laan van Diepenvoorde 32, 5582 LA Waalre.

Geef hieronder een zo concreet mogelijke beschrijving van de situatie(s) waarover u een klacht wilt indienen, de locatie, namen en de functies van de bij die situatie(s) betrokken personen en een beschrijving van het bezwaar dat u heeft:

Het betreft locatie:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wanneer u de klacht uitgebreider wilt toelichten, dan verzoeken wij u een bijlage toe te voegen.

Gegevens van de klager:

Naam: _____

Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en plaats: _____

Telefoon: _____

E-mailadres: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

Bijlage II: Tekst op website

Ben je ontevreden of is er iets gebeurd?

We streven naar het leveren van de best mogelijke zorg. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets kan gebeuren waardoor je teleurgesteld of ontevreden bent. Wanneer dit het geval is horen wij dat graag, zodat wij samen met jou tot een oplossing kunnen komen en kunnen leren van dergelijke situaties.

Je kunt je negatieve ervaring direct delen met de betrokken medewerker. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. We beschouwen dit dan als een **interne, informele klacht**. Er wordt informatie verzameld over de situatie bij de direct betrokkenen, waarna er contact met je opgenomen wordt. In veel gevallen zul je er samen uit kunnen komen en worden je problemen opgelost. Deze directe manier heeft daarom meestal de voorkeur. We zorgen na afloop voor een terugkoppeling naar alle betrokkenen.

Je hebt ook de mogelijkheid een **formele klacht** kenbaar te maken. Een interne formele klacht, kun je kenbaar maken via het onderstaande formulier op de website. Een leidinggevende zal contact met je opnemen en proberen samen met je tot een oplossing te komen. Als je ontevreden bent over deze interne afwikkeling, kun je je klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Ook hiervoor kun je het onderstaande formulier gebruiken.

Klachtenfunctionaris

Voor ondersteuning bij het indienen of bespreken van een klacht kun je terecht bij de interne klachtenfunctionaris. De interne klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Hij/Zij kan ondersteunen bij het indienen van een klacht en ook intern bemiddelen om de klacht op te lossen. Dat geldt zowel voorafgaand als na het indienen van een formele interne of externe klacht.

Klachtenfunctionaris Yes We Can Clinics

Marion Roefs, te bereiken via E-mail marion.roefs@yeswecangroup.com

Klachtenfunctionaris Yes We Can Youth Clinics

Linda Loffeld, te bereiken via E-mail linda.loffeld@yeswecangroup.com

Klachtenfunctionaris Zero&Sano

Regio zuid (Roermond, Krimpen a/d IJssel, Rotterdam), Christiaan Huiskens, te bereiken via E-mail: christiaan.huiskens@zerosano.nl

Voor regio noord (Elst, Zwolle, Amersfoort) Rob Reijnen, te bereiken via E-mail: rob.reijnen@zerosano.nl