

Informatie voor cliënten over de klachtenregeling

Inleiding

Momenteel ontvangt u zorg van 4mb die de overeengekomen zorg aan u verleent. Om het recht om uw klacht kenbaar te maken voor u te waarborgen is 4mb aangesloten bij de onafhankelijke klachtenregeling, onafhankelijke klachtenfunctionaris, geschillencommissie en klachtencommissie Jeugdwet van Erisietsmisgegaan.nl. Hiermee voldoet 4mb aan de klachteneisen die de WKGZ en de Jeugdwet stellen. Hieronder leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de zorg van 4mb.

Als u klachten heeft over de zorg van 4mb, praat u dan eerst met de persoon die u de zorg verleent of mail uw klacht of verbeterpunt naar info@4mb.nl. Wellicht is 4mb nog niet (voldoende) bekend met het feit dat u ontevreden bent. Of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden, eventueel met management en directie. Echter, blijft u ontevreden, dan kunt u uw ongenoegen of klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl.

Wie kunnen een klacht indienen?

Als cliënt kunt u zelf een klacht indienen over uw behandeling. Maar ook uw partner, familielid of andere betrokkene kan dat namens u als cliënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe er met henzelf is of wordt omgegaan.

Waar kan een klacht over gaan?

Elke uiting van onvrede over de behandeling of de manier van samenwerken met de zorgverlener kan een reden zijn om een klacht in te dienen. Een klacht kan dus over 'van alles' gaan, zoals:

- o de inhoud of de uitvoering van de begeleiding, verzorging of ondersteuning;
- o de omgang met u of een familielid of een naaste;
- o de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- o de organisatie van de zorg.

Hoe dient u een klacht in?

- o U vult het [Formulier Onvrede Melden](#) in op www.erisietsmisgegaan.nl. Indien nodig kan de helpdesk van erisietsmisgegaan.nl daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar op +31 (0) 35 20 31 585.
- o Na invullen van het online formulier neemt Erisietsmisgegaan.nl telefonisch contact op om uw melding te bespreken. Daarna heeft u de volgende mogelijkheden:
 - o U kunt zelf verder gaan met de informatie en tips die u heeft gekregen;
 - o U kunt een klacht indienen bij 4mb.

Dit laatste is niet mogelijk als:

- o u het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
- o de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgverlener, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

Toelichting:

- Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met 4mb om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen. U kunt geen klacht tegen 4mb indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd navragen.
- Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgverlener niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente.

Klachtenbehandeling

- Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
- Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de cliënt heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
- De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan 4mb. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.
- Als de cliënt zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden.
- 4mb reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgverlener in ieder geval ingaan op de door de client voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
- De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.
- Als de client en 4mb het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

Bemiddeling

- Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor cliënt en 4mb aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van erisietsmisgegaan.nl. Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.
- De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.
- Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan de client besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.
- Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een onlineverbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de cliënt.
- De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.



- De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

Geschillencommissie

- Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.
- De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van client te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.
- De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.

Wat zijn de kosten?

Voor u als cliënt zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Meer informatie:

www.erisietsmisgegaan.nl

[Veelgestelde vragen - Erisietsmisgegaan](#)

[Klachtenregeling Wkkgz](#)

[Reglement geschillencommissie Wkkgz](#)