

Procedure **6.4** **Klachtenprocedure en klachtencommissie**
Referenties Bijlage 6.4.2 Klachtenreglement (externe klachtencommissie)

Heb je een klacht?

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt over De Beukenhorst. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door De Beukenhorst in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van De Beukenhorst.

Wat te doen bij een klacht

- Bespreek de klacht met de directeur of leidinggevende op een rustig tijdstip.
- Maak met de directeur of leidinggevende een afspraak om over de klacht te praten. Neem indien van toepassing je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) mee.
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon van De Beukenhorst.

Naam: Zorgbelang Drenthe
Telefoonnummer: 088-5551000
Emailadres vertrouwenspersoon: info@akj.nl

- Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg.
Vermeld in de brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - De naam, adres en telefoonnummer van De Beukenhorst. Het lidmaatschapsnummer **8661** en het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.
- Stuur je liever een brief? Stuur deze dan naar:
Naam: Klachtenportaal Zorg
Adres: Westeinde 14a,
 1601 BJ Enkhuizen
Of e-mail naar: info@klachtenportaalzorg.nl

De externe klachtencommissie gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat je wordt gebeld of dat de commissie bij De Beukenhorst langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie. Na een paar weken krijg je bericht van de klachtencommissie. De commissie geeft dan aan of je klacht terecht is en welke dingen De Beukenhorst en jij zouden kunnen verbeteren.

Je hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen. Het reglement van de klachtencommissie is onderdeel van deze procedure of vind je op onze website.

Wil je meer informatie?

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de klachtencommissie werkt.

De brochure "Ontevreden over de geleverde gezondheidszorg?" van de Inspectie voor de Gezondheidszorg is te downloaden via www.igj.nl. Je kunt zoeken op 'ontevreden'.