

Wat doet de klachtencommissie?

Je hebt een klacht ingediend



Wat doet de klachtencommissie?

Jij hebt een klacht geschreven.

De klacht is naar de klachtencommissie gegaan.

De klachtencommissie gaat onderzoek doen.

De klachtencommissie gaat:

- Luisteren naar jouw klacht
- Praten met de persoon of organisatie waarover jij klaagt
- Verzamelen informatie over de klacht



Informatie verzamelen

De klachtencommissie stelt de begeleiders vragen over jouw klacht.

Soms willen de mensen van de klachtencommissie in jouw dossier lezen.

Bijvoorbeeld jouw ondersteuningsplan.

De klachtencommissie mag niet zo maar jouw dossier lezen.

Jij geeft eerst toestemming.

Vul het formulier in.

Het formulier heet: machtiging tot inzage dossier

Jij krijgt binnen 3 maanden antwoord van de klachtencommissie.

Hoorzitting

Soms wil de klachtencommissie meer weten over de klacht.

Jij mag vertellen wat jij van jouw klacht vindt.

Degene waarover jij klaagt mag ook vertellen over de klacht.

Dit heet een hoorzitting.

De klachtencommissie wil graag samen met jullie praten.

Wil je dit niet?

Dan praten jullie apart van elkaar.

Advies van de klachtencommissie

De klachtencommissie schrijft advies in een brief.

In de brief staat:

- Wat de klachtencommissie heeft gedaan met jouw klacht
- Het advies van de klachtencommissie
- De namen van de mensen in de klachtencommissie



Wie krijgt de brief met het advies?

- Jij (de persoon die de klacht heeft)
- De persoon of organisatie waarover jij een klacht hebt
- De Raad van Bestuur

Bij wet Zorg en Dwang (WZD) gaat de klacht ook naar:

- De behandelde persoon
- De WZD arts
- De inspecteur



De Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur leest het advies.

De Raad van Bestuur gaat een oplossing bedenken.

De oplossing van de Raad van Bestuur

Binnen 6 weken krijg jij een brief met het antwoord op jouw klacht.

De persoon waarover jij hebt geklaagd krijgt ook een brief.

Soms heeft de Raad van Bestuur meer tijd nodig.

Dan krijg jij ook een brief.

Op de brief staat:

- Waarom het nog niet gelukt is
- Hoelang het nog gaat duren

Niet tevreden met het antwoord?

Jij kunt naar de geschillencommissie gaan.

De Raad van Bestuur vertelt jou hoe dit moet.

Belangrijk om te weten

Bewaren

De klachtencommissie bewaart jouw klacht 2 jaar.

Frion mag vragen de klacht langer te bewaren.

De klacht komt niet in jouw dossier.

Een verslag van de klachtencommissie

De klachtencommissie maakt ieder jaar een verslag.

In het verslag staat:

- hoeveel klachten er waren;
- over welke thema's de klachten gingen;
- welke adviezen er zijn gegeven.

In het verslag staat **niet**:

- wie er heeft geklaagd.
-

GEMAAKT DOOR HET ZOEKPLEIN

Het Zoekplein Govert Flinckstraat 31, in Zwolle, Zoekplein@frionzorg.nl

