



Heeft u een klacht? Ga in gesprek met uw zorgverlener!

espria

Elke dag zijn we bezig om u de beste en meest passende zorg te leveren. Hierbij proberen we altijd rekening te houden met uw persoonlijke behoefte en voorkeur. Toch kan het voorkomen dat u ergens ontevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt ook al kan dit soms moeilijk zijn. Door uw onvrede te bespreken kunnen wij actie ondernemen, leren wij van uw ervaringen en kunnen we de zorgverlening verbeteren. In dit overzicht geven we informatie en tips over hoe u uw klacht bespreekbaar kunt maken. We verwijzen u voor meer informatie naar de klachtenregeling van Espria.

Heeft u een klacht over onvrijwillige zorg?

Neem dan contact op met de cliënt vertrouwenspersoon (contactinformatie www.espria.nl/VertrouwenspersoonWetZorgEnDwang) de klachtenfunctionaris of de directie. Zij zullen uw klacht doorsturen naar de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg www.kcoz.nl.

1 De voorbereiding

- Formuleer voor uzelf in een aantal zinnen welke klacht(en) u heeft en wat u van uw zorgverlener verwacht om deze te verhelpen.
- Maak vervolgens een afspraak met de betrokken zorgverlener of het zorgteam.
- Bedenk ook vast of u iemand mee wilt nemen naar het gesprek ter ondersteuning, twee horen tenslotte meer dan één.

2 Tijdens het gesprek

Bekijk de onderstaande tips voor het voeren van een gesprek.

- 1 Wees altijd eerlijk, beschrijf uw klachten zoals ze zijn.
- 2 Spreek uw verwachtingen uit en benoem hierbij wat u van de ander nodig heeft.
- 3 Ga samen na of u elkaar goed begrepen heeft.
- 4 Bespreek eventuele onduidelijkheden of onbesproken zaken.
- 5 Maak tot slot afspraken over de vervolgstappen.

3 Naderhand

Neem de tijd om na te denken over het gesprek, de uitkomsten van het gesprek en uw verwachtingen.

- Bent u tevreden over het gesprek?
- Zijn de vervolgstappen duidelijk?
- Zijn er belangrijke dingen die nog niet ter sprake zijn gekomen?

Schroom niet om nogmaals contact op te nemen.



Lukt het niet om met de zorgverlening of leidinggevende van de locatie tot een oplossing te komen of bespreekt u uw klacht liever met iemand anders? Dan kunt u een klacht sturen naar de directie van de zorgorganisatie of contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie gegevens hieronder). U kunt uw klacht middels het webformulier klachten naar uw zorgorganisatie sturen of per brief. Het adres staat vermeld op de website van uw zorgorganisatie.



De klachtenfunctionaris

U kunt contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die helpt u bij het formuleren van uw klacht en het vinden van een oplossing.

De Trans, Icare, Icare Thuisbegeleiding, Icare JGZ, Zorggroep Meander en ZCN

📞 **Willeke Dijkstra**, 06 - 2359 5639

De Trans

@ klachtenfunctionaris@detrans.nl

Icare, Icare Thuisbegeleiding en Icare JGZ

@ klachtenfunctionaris@icare.nl

Zorggroep Meander

@ klachtenfunctionaris@zgmeander.nl

ZCN

@ klachtenfunctionaris@zcn.nl

Evean

📞 **Ellen Zakir**, 06 - 10 38 71 48

@ klachtenfunctionaris@evean.nl

Of stuur een brief t.a.v. Klachtenfunctionaris naar het postadres van uw zorgorganisatie. Dit adres staat op de website.

De klachtencommissie

Het kan gebeuren dat de klachtenfunctionaris uw onvrede niet kan wegnemen. De klachtencommissie heeft verschillende mogelijkheden om uw klacht te onderzoeken. Waar nodig kan de klachtencommissie een hoorzitting organiseren. Cliënten die vallen onder de jeugdwet kunnen zich rechtstreeks wenden tot een klachtencommissie. Jeugdigen en ouders kunnen gebruik maken van een vertrouwenspersoon van het advies en klachtenbureau jeugdzorg.

Klachtencommissie Evean

Postbus 68, 1440 AB Purmerend

@ klachtencommissie@evean.nl

Klachtencommissie de Trans, Icare, Icare JGZ, Icare thuisbegeleiding, Zorggroep Meander en ZCN

Postbus 900, 7940 KE Meppel

@ klachtencommissie@espria.nl

De geschillencommissie

Als uw klacht niet goed is opgelost, dan kunt u dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl