

Klachtenregeling MINDCARE

Als je niet tevreden bent over je behandeling bij MINDCARE

Je krijgt behandeling bij ons en je vindt dat het beter kan.
Dit is wat je kunt doen:

Wanneer er iets bij MINDCARE is voorgevallen waar je een vervelend gevoel over hebt zien we heel graag dat je dit meldt. Allereerst graag bij de persoon die hierbij betrokken was. Samen kunnen jullie kijken waar het aan ligt en een oplossing zoeken.

Het kan dat je er samen niet uitkomt. Je voelt je niet gehoord of jullie vinden geen oplossing. Het kan ook dat je niet in gesprek wil met je behandelaar omdat je geen klik hebt of dit gesprek te lastig vindt. In dit geval kan je je ontevredenheid aangeven bij de regiebehandelaar. Zij zal je klacht serieus nemen en actie nemen richting verbetering.

Klachtenformulier

Wanneer de klacht zo groot is dat het aangeven bij de (regie)behandelaar niet volstaat of dat na je onvrede aangeven bij de regiebehandelaar de klacht blijft bestaan kan je het beste het klachtenformulier van MINDCARE invullen. Het klachtenformulier kan van de website (in de footer) downloaden of – wanneer dit onverhoopt niet lukt – opvragen via info@mindcareassen.nl

Het klachtenformulier wordt behandeld door de klachtenfunctionaris van MINDCARE.

Wanneer je dit formulier hebt ingestuurd zal er binnen drie werkdagen door de klachtenfunctionaris contact met je worden opgenomen. MINDCARE zal er alles aan doen om alsnog zo goed mogelijk voor jou te reageren op je klacht en jouw klacht gebruiken om haar eigen beleid en dienstverlening te verbeteren.

Je kan ook een brief schrijven naar de klachtencommissie. Dit is een commissie binnen MINDCARE die zich bezighoudt met klachten. De klachtenfunctionaris en de directeur zitten in deze commissie. Zij werken met een klachtenreglement. Zij kunnen jou bijvoorbeeld uitnodigen voor een hoorzitting om het over jouw klacht te hebben. Zij zullen ook altijd binnen drie werkdagen contact met je opnemen over jouw klacht. Een klacht indienen bij de klachtencommissie doe je door een brief of mail te sturen naar:

Klachtencommissie Cliëntenzorg MINDCARE
t.a.v. klachtencommissie Mevr. M. Allemekinders
Overcingellaan 17 9401 LA Assen
E-mail: info@mindcareassen.nl

Hulp van andere organisaties

Er zijn ook andere organisaties die jou kunnen helpen met jouw klacht:

Heb je vragen over jouw behandeling bij MINDCARE die je graag met een onafhankelijk iemand wilt bespreken? Of ben je niet tevreden maar vind je het moeilijk om dit met iemand van MINDCARE te bespreken? Dan kan een vertrouwenspersoon daarbij helpen. Deze luistert naar jou en weet goed wat je rechten zijn.

Vertrouwenspersoon Jeugd

De vertrouwenspersoon Jeugd van de gemeente is er voor iedereen die bij ons zorg krijgt. Hij of zij kan in

geval van vragen en klachten met je meedenken, raad geven, en helpen bij het zoeken naar oplossingen. De vertrouwenspersoon Jeugd kan ook samen met jou in gesprek gaan met je behandelaar. Wanneer je al een contactpersoon bij de gemeente hebt, bijvoorbeeld degene die de indicatie voor zorg heeft afgegeven kan dit een goede persoon zijn om je te helpen bij jouw klacht.

Wil je met een vertrouwenspersoon Jeugd spreken, dan kun je bellen met Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg: 088 555 1000. Je kunt hen ook mailen: info@akj.nl, of met ze chatten via de website.

Het AKJ

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg • www.akj.nl Deze link opent in een nieuw venster

Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon weet heel goed welke rechten en plichten je hebt. Hij of zij kan je bijstaan wanneer je vragen of klachten hebt waar je met je behandelaar niet uitkomt. De patiëntenvertrouwenspersoon staat naast jou, is niet in dienst van MINDCARE, en dus onafhankelijk. Er gebeurt niets zonder jouw toestemming. De ondersteuning van deze vertrouwenspersoon is gratis.

Je kunt contact opnemen met de helpdesk van de Stichting PVP

telefoon: 0900 444 88 88.

Je kunt ook mailen naar helpdesk@pvp.nl

Of chatten via de website • www.pvp.nl Deze link opent in een nieuw venster

Stichting Kwaliteitsprofessionals Jeugd

Jeugdhulpverleners bij MINDCARE voldoen aan strenge eisen. Alle professionals die bij MINDCARE werken staan zijn geregistreerd vallen onder het beroeps- en tuchtrecht. Over het algemeen is dit bij het SKJ, in geval van orthopedagoog-generalisten of vaktherapeuten kan dit ook het NVO danwel het FVB zijn.

Heb je een klacht over het professioneel handelen van de skj-geregistreerde therapeut dan kan je een klacht indienen bij het SKJ: <https://skjeugd.nl/ouders-verzorgers/>

Voor cliënten die niet onder de jeugdwet vallen, maar een wmo-indicatie hebben, zelf betalen en/of vergoed worden door de zorgverzekering is MINDCARE aangesloten bij het klachtenportaal zorg.

<https://klachtenportaalzorg.nl>