

## Tekst informatiefolder Klachtenregeling en Cliëntenraad

### Algemeen

Kids & Coach is onderaannemer van Stichting Inzet voor Zorg. Dit betekent dat cliënten van Kids & Coach gebruik kunnen maken van de regelingen van Kids & Coach zelf, bijvoorbeeld de klachtenregeling (te vinden op onze website, [www.kidsencoach.com](http://www.kidsencoach.com)), maar ook van regelingen die Stichting Inzet voor Zorg biedt. Hierbij kan worden gedacht aan (het deelnemen aan) de cliëntenraad van Stichting Inzet voor Zorg alsmede haar klachtenregeling. In deze informatiefolder vindt u meer informatie over beide onderwerpen.

### Cliëntenraad Stichting Inzet voor Zorg

Stichting Inzet voor Zorg vindt het belangrijk dat cliënten zelf kunnen meedenken, meepraten en meebeslissen over de zorg die wordt geleverd. Ook moeten zij invloed kunnen uitoefenen op het beleid dat wordt gevoerd. Om dit te kunnen realiseren is in 2018 de cliëntenraad opgezet. De cliëntenraad bestaat uit een vertegenwoordiging van (de belangrijkste doelgroep van) cliënten en heeft als doel de gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen.

De cliëntenraad vergadert minimaal zes keer per jaar en adviseert gevraagd en ongevraagd over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. In de cliëntenraad worden dan ook onderwerpen besproken die cliënten raken, bijvoorbeeld de zorg maar ook veranderingen die plaats zullen vinden. Om goed te kunnen functioneren heeft de cliëntenraad een aantal rechten, waaronder het recht op informatie, het recht op overleg en het recht om te adviseren.

Wanneer je interesse hebt om deel te nemen aan de cliëntenraad of voor meer informatie kun je kijken op [www.stichtinginzetvoorzorg.nl/cliëntenraad](http://www.stichtinginzetvoorzorg.nl/cliëntenraad) of contact opnemen met de ondersteuner van de cliëntenraad, Herald (06-24849636 of [cliëntenraad@stichtinginzetvoorzorg.nl](mailto:cliëntenraad@stichtinginzetvoorzorg.nl)).

### Klachtenregeling Stichting Inzet voor Zorg

#### Algemeen

Natuurlijk is het doel van Kids & Coach om samen te werken en goede zorg te leveren. Toch kan het zo zijn dat je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt. In dat geval kun je gebruik maken van de klachtenregeling die Stichting Inzet voor Zorg biedt. De klachtenregeling bestaat uit verschillende stappen. De eerste stap is een gesprek met de zorgverlener waar je direct mee te maken hebt waarbij je probeert samen tot een oplossing te komen.

### *De onafhankelijke klachtenfunctionaris*

Lukt dit niet, dan is de tweede stap om contact op te nemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is onpartijdig en moet de cliënt voorlichten, ondersteunen, adviseren en begeleiden alsmede bemiddelen, waarbij alles erop gericht is tot een oplossing te komen. De klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan worden gedaan door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger of een nabestaande daarvan. De klachtenfunctionaris kan tot verschillende oordelen komen:

- de klacht is niet-ontvankelijk;
- de klachtenfunctionaris is onbevoegd om van de klacht kennis te nemen;
- de klacht is ongegrond;
- de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond: de klachtenfunctionaris zal een advies aan de zorgverlener geven.

### *De Geschillencommissie Zorg*

Wanneer ook dit niet afdoende is kun je overwegen een klacht in te dienen bij een klachtencommissie. Stichting Inzet voor Zorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. De Geschillencommissie Zorg is onafhankelijk en behandelt klachten die vallen onder de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Op [www.stichtinginzetvoorzorg.nl/klachten-regeling/](http://www.stichtinginzetvoorzorg.nl/klachten-regeling/) vindt je een klachtenformulier dat gebruikt kan worden om een klacht in te dienen. De commissie bepaalt of je klacht gegrond is en brengt een advies uit aan jou, de zorgaanbieder en andere direct betrokkenen. Voor meer informatie over de Geschillencommissie Zorg en haar bevoegdheden kun je kijken op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).