

Klachtenregeling

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die wij bij onvrede of een klacht met u doorlopen, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan een specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg?

Neem dan de volgende stappen:

- ☐ Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- ☐ Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
U kunt ook op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen



Forward Zorg

Jouw toekomst, onze zorg

Klacht indienen.

Jij hebt een klacht over Forward Zorg... en wat nu?

Jij kunt de klacht bespreken met jouw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er simpelweg sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd.

Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Forward Zorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met jou besproken en opgelost te hebben.

Jij kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door jou gekozen vriend(in)/ouder. En je mag jouw klacht ook sturen aan info@forwardzorg.nl of telefonisch doorgeven via (06 – 353 15 071).

óf

KlachtenportaalZorg
Telefoon: 0228-322 205
Westeinde 14A
1601 BJ Enkhuizen

óf

Ook kun jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden. Voor een deel van onze jongeren zal dit de gemeente Leeuwarden zijn en zij zijn te bereiken via én op 14-058.

óf

Je bespreekt jouw ongenoegen met onze interne klachtenfunctionaris: de heer A. Ahmed

óf

je gaat in overleg met www.Jeugdstem.nl

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.



Forward Zorg

Jouw toekomst, onze zorg

Klachtenformulier client t.b.v. Forward Zorg

Aan:

Klachtenportaal Zorg

Uw persoonlijke gegevens

Achternaam	
Voornaam	
Geboortedatum	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	
Contactgegevens wettelijke vertegenwoordiger	

Over wie gaat de klacht?

Instelling	
Naam mederwerk(st)er	
Geboortedatum	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	
Naam betreffende medewerker	

Klachtbeschrijving

--

Wat wilt u met de klacht bereiken?

--

Datum	Plaats	Handtekening



Forward Zorg

Jouw toekomst, onze zorg

Intrekkingsformulier klacht t.b.v. Forward Zorg

Uw persoonlijke gegevens

Achternaam	
Voornaam	
Geboortedatum	
Straat en huisnummer	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	
Contactgegevens wettelijke vertegenwoordiger	

Onderstaand formulier moet met de hand worden beschreven, anders zal de klacht als `niet ingetrokken` beschouwd worden: de klacht wordt dan dus wél behandeld.

Ik trek mijn klacht in over:

--

Ik trek mijn klacht in, omdat:

--

Als u dit intrekkingsformulier, met de hand ingevuld, aanlevert, kunnen wij de klacht samen intrekken. U kunt dit doen door dit formulier in te leveren op kantoor/ bij uw (persoonlijke) begeleider of per post te sturen aan:

Forward Zorg
T.a.v. Forward Zorg Klacht
Emmakade 59M
8921 AG Leeuwarden

Bestandsnaam
Datum laatste wijziging
Documenteigenaar

Klachtenregeling Forward Zorg
April 2024
Forward Zorg

Versie 1.0