

Klachtenregeling MINDCARE

Als je niet tevreden bent over MINDCARE

Je krijgt behandeling bij ons en je vindt dat het beter kan. Dit zijn een paar dingen die je kunt doen:

Praten met je behandelaar

Vertel het ons als je niet tevreden bent met de behandeling. Dan kunnen we er iets aan doen. Praat eerst met degene die je behandelt. Dan is het duidelijk dat jij niet tevreden bent. Samen kun je kijken waar het aan ligt. En een oplossing zoeken.

Soms wil je niet in gesprek met jouw behandelaar. Omdat je geen klik hebt. Of omdat je het gesprek te lastig vindt. In zo'n geval kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris van jouw hulpverlener.

De klachtenfunctionaris over je klacht vertellen

MINDCARE heeft een klachtenfunctionaris. Dit is een persoon die je kan helpen bij het oplossen van je klacht.

Raisa Runia is de klachtenfunctionaris. Zet op papier wat je dwars zit. Dat kan door de klacht te mailen naar de klachtenfunctionaris.

Zij is bereikbaar via e-mail: raisa@mindcare-assen.nl.

Naar de klachtencommissie

Je kunt ook naar de klachtencommissie gaan. Dit is een speciale commissie die zich bezighoudt met klachten. Deze commissie werkt met een klachtenreglement. De klachtencommissie laat je binnen drie werkdagen weten wat zij met jouw klacht doen. Zij kunnen jou bijvoorbeeld uitnodigen voor een hoorzitting om het over jouw klacht te hebben.

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@mindcare-assen.nl

Hulp van andere organisaties

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

Vertrouwenspersonen

Bij klachten of vragen

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 zelf met je behandelaar te bespreken? Dan kan een vertrouwenspersoon daarbij helpen. Deze luistert naar jou en weet goed wat je rechten zijn. Welke vertrouwenspersonen zijn er?

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

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 dan 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.

Stichting PVP, patiëntenvertrouwenspersonen in de GGZ

- www.pvp.nl Deze link opent in een nieuw venster

Familievertrouwenspersoon

Als je verplichte zorg krijgt kunnen je ouders voor advies en bijstand contact opnemen met de familievertrouwenspersoon. Deze is onafhankelijk en werkt bij de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP). De Stichting LSFVP is te bereiken op telefoonnummer 0900 333 22 22 of per email via familieindeggz@lsfvp.nl.

Stichting LSFVP, familievertrouwenspersonen in de GGZ

- www.lsfvp.nl Deze link opent in een nieuw venster

- **Download hier de klachtenregeling van MINDCARE:** <https://mindcaregroningen.nl/handleiding.pdf>