

Klachtenreglement

Inleiding

We doen bij De Velse GGZ onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet aan uw verwachtingen voldoet. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van De Velse GGZ, dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan De Velse GGZ stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van De Velse GGZ, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen De Velse GGZ genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van De Velse GGZ kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen. De Velse GGZ geeft er de voorkeur aan dat de cliënt die een klacht heeft tegen één of meer personeelsleden van De Velse GGZ in eerste instantie deze klacht bespreekt met de persoon of personen in kwestie.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij De Velse GGZ gaan wij uit van de gedachte dat het aankaarten en bespreken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen u dan ook altijd om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U mag ook iemand meenemen of uzelf laten vertegenwoordigen door iemand bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden. Klachten worden altijd overlegd met de directie en vastgelegd in ons verbeterregister, zodat deze tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling besproken kunnen worden.

Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. U kunt het formulier vinden op onze website. www.develse-ggz.nl/klachten. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris (M. Ruijgrok) terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen en zal aan alle betrokkenen de mogelijkheid bieden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens De Velse GGZ een standpunt innemen, zij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling dan wordt dit schriftelijk aangekondigd. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe Geschillencommissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

Procedure Geschillencommissie:

U dient uw klacht in bij de Geschillencommissie door het klachtformulier in te vullen met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht. Het klachtformulier van de Geschillencommissie Zorg Algemeen is te vinden op de website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/>.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de Geschillencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal De Velse GGZ met u op zoek gaan naar een oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal De Velse GGZ hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens:

Interne klachtenfunctionaris

Mariëlle Ruijgrok
Zademakerstraat 28
1991 JE Velsbroek
mruijgrok@develse-ggz.nl

Geschillencommissie Zorg Algemeen

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/>