

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 bestaat de mogelijkheid om gebruik maken van de klachtenprocedure.

Indien u uw onvrede wilt melden zonder dat u hier een terugkoppeling over wenst te ontvangen, wordt uw melding behandeld als signaal. Wilt u wel graag een terugkoppeling ontvangen, dan wordt uw melding behandeld als klacht.

In onderstaand reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen wanneer 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 waarbij u 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.

Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Lost dit naar uw gevoel onvoldoende het probleem op, neem dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek).

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

Klachten functionaris:

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:

Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl.
- telefoon: 085-4874012
- post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is deze klachtenregeling van toepassing.

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 gevonden wordt, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal De Velse GGZ hulp aanbieden in het zoeken naar een vervangende zorgverlener indien gewenst, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens:

Contactpersoon de Velse GGZ:	Geschillencommissie Zorg Algemeen:
Ellen Jacobs Zadelmakerstraat 28 1991 JE Velserbroek ejacobs@develse-ggz.nl	https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klacht-indienen/