

Hebt u een klacht?

Hebt u een klacht?

Bent u ontevreden of hebt u een klacht over iets wat tijdens uw behandeling of begeleiding in GGz Centraal is gebeurd? Bespreek uw ongenoegen. Er mee blijven rondlopen lost niets op en kan uw behandeling in de weg staan.

We raden u aan om uw onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerker, uw regiebehandelaar of het hoofd van de afdeling. Wacht er niet mee; hoe langer u wacht, hoe moeilijker het vaak wordt!

Tips voor het bespreken van een klacht

Het kan lastig zijn om een klacht met de persoon in kwestie te bespreken. Misschien kunnen deze tips daarbij helpen:

- Bent u erg geëmotioneerd, dan kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten rusten.
- Maak eventueel een aparte afspraak met degene met wie u uw ongenoegen wilt bespreken. Geef vooraf kort aan waarover u wilt praten zodat de ander zich op het gesprek kan voorbereiden.
- Schrijf voor uzelf op waarover u wilt praten. Probeer het zo feitelijk mogelijk te houden.
- Bedenk wat u met het gesprek wilt bereiken: wat zou voor u een oplossing zijn voor uw klacht?
- Bent u bang voor een negatieve reactie? Vertel dat aan uw gesprekspartner.
- Als u wilt, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning. Laat dit wel van tevoren weten aan degene met wie u in gesprek gaat.
- Probeer ook goed te luisteren; zo kunt u samen tot een oplossing komen.

Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt, of als een dergelijk gesprek voor u niet mogelijk is, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van GGz Centraal.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan u op verschillende manieren helpen. Het kan zijn dat u uw klacht alleen wilt melden of een signaal wilt geven. U kunt altijd bij haar terecht om te praten over wat er is gebeurd.

Streeft u naar een oplossing van uw klacht? Dan kan de klachtenfunctionaris een gesprek tot stand brengen met de betrokkene(n). De klachtenfunctionaris kan daarbij als gespreksleider optreden, als u dat wil. De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op en behandelt uw klacht vertrouwelijk.

Hoe gaat het in zijn werk?

U kunt uw klacht zowel schriftelijk, via de mail als telefonisch indienen. Dient u uw klacht telefonisch in dan krijgt u een ontvangstbevestiging. De klachtenfunctionaris zal contact met u opnemen over uw ongenoegen én over mogelijkheden om tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan u – als u dat wil - ondersteunen bij eventuele vervolgacties.

Binnen 6 weken krijgt u een brief van de klachtenfunctionaris. Hierin staat wat er tot dan met uw klacht is gedaan en wat er eventueel nog kan worden ondernomen.

Deze termijn kan een keer met 4 weken worden verlengd; van zo'n verlenging krijgt u ook schriftelijk of via mail bericht.

Wat als u er niet uitkomt?

Leiden de inspanningen van de klachtenfunctionaris niet tot een acceptabele oplossing voor u? Dan kan zij u informeren over een mogelijk vervolgtraject. Zo kunt u uw klacht voorleggen aan de interne klachtencommissie. Als ook dat niet leidt tot het door u

gewenste resultaat, dan kunt u er ten slotte voor kiezen uw klacht aan een externe geschilleninstantie voor te leggen. Hoe de klachtenafhandeling in GGz Centraal is geregeld staat beschreven in een klachtenregeling. Deze is te vinden op www.ggzcentraal.nl.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt, de wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande van een cliënt. Een familielid of naaste kan namens de cliënt een klacht indienen mits de cliënt daar schriftelijk toestemming voor geeft.

Hebben naasten een klacht over iets wat henzelf betreft, dan kunnen zij terecht bij de familievertrouwenspersoon (zie www.ggzcentraal.nl > hulp nodig > naasten).

Meer informatie

Kijk op onze website: www.ggzcentraal.nl > hulp nodig > vraag of klacht.

Of neem contact op met de klachtenfunctionaris

- 06 12980660
- klachtenbureau@ggzcentraal.nl

uitgave:

© GGz Centraal, afdeling communicatie,

maart 2017, auteur: W. Zoodsma.

Opmaak en duplicatie: TopTekst.