

Inleiding

Overal waar mensen werken worden fouten gemaakt. Ook al proberen wij ons werk zo goed mogelijk te doen, ook wij blijven mensen die een verkeerde of voor de cliënt onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen. Over die (vermeende) fouten of beslissingen kunnen cliënten een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten, voor ons een aansporing om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

Wij hopen dat cliënten hun klacht eerst kunnen en durven bespreken met hun eigen behandelaar of bij diens leidinggevende om te kijken of er zo een bevredigende oplossing gevonden kan worden. Als dat niet zo is kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg.

Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92.

Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Doel

Recht doen aan de individuele klager alsmede bevordering van de kwaliteit van de beroepsuitoefening bij Syma Gespecialiseerde GGZ.

Uitgangspunten

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur op initiatief en onder leiding van de klachtfunctionaris eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- de klachtfunctionaris noch de klachtencommissie doen uitspraak over (financiële) aansprakelijkheid.

Klachtgerechtigden

De volgende personen kunnen een klacht indienen, hierna 'klager' genoemd:

- de cliënt zelf
- nabestaanden van de cliënt

Bovenstaande personen hebben een eigen klachtrecht, als zij rechtstreeks in hun belang zijn getroffen door de handelswijze Syma Gespecialiseerde GGZ.

Werkproces klachtenbehandeling

1. Klachtenbehandeling begint met het bespreken van de klacht met klager door aangeklaagde, of, als dat niet kan, door de directeur van de zorgorganisatie waarvoor aangeklaagde werkt(e); als dat niet tot een oplossing leidt kan klager zich via het klachtenloket wenden tot de onafhankelijke klachtfunctionaris die zal trachten tot een oplossing te komen. U bereikt het klachtenloket via 070-310 53 92 (ma-vrij 09.00-16.00 uur) of via email: info@klachtenloket-zorg.nl.
2. Als klager van mening is dat het niet mogelijk is om op deze wijze tot een oplossing te komen, kan deze de klacht ook rechtstreeks indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.