

# Klachtenprocedure

## 1. Algemeen

Bij BasicME SGGZ wordt specialistische behandeling geboden voor volwassenen met een middelen- en/of gedragsverslaving en staat de kwaliteit van zorg altijd centraal. De medewerkers van BasicME SGGZ vinden het belangrijk om goede zorg te verlenen.

Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met klachten. Het kan immers voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. U kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over de organisatie of de bejegening door een medewerker. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Laat het ons dan weten. Een gesprek met de betrokken medewerker helpt onvrede meestal snel de wereld uit. Maar soms is dat niet voldoende. In dat geval kunt u een formele klacht indienen.

Belangrijk hierbij is dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld. BasicME SGGZ wil graag leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

## 2. Wat te doen als u ontevreden bent?

Een cliënt kan zijn/haar ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. De leidinggevende van de medewerker.

Indien de ontevredenheid blijft, kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

## 3. De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

- a. Informeert de cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
- b. Adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan
- c. Helpt cliënten en hun vertegenwoordigers met het oplossen van hun onvrede

De klachtenfunctionaris richt zich bij de werkzaamheden op het bereiken van een goede oplossing van de onvrede en op het herstellen/verbeteren van de relatie tussen cliënt/vertegenwoordiger en degene op wie de onvrede betrekking heeft. De klachtenfunctionaris volgt hierbij de wet en de geldende beroepsnormen. De contacten met cliënt/vertegenwoordiger, de werkzaamheden daaruit voortvloeiend en de resultaten ervan worden gerapporteerd. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een

rapportage op van de werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage (incl. aanbevelingen) worden aan de directie verstrekt.

## 4. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie of de klachtenfunctionaris. Schriftelijk naar: Per mail: klachten@cbkz.nl

## 5. Werkwijze bij beoordeling van een klacht

De directie/klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de cliënt/vertegenwoordiger en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie/klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de cliënt/vertegenwoordiger en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:

- a. Een klacht wordt niet beoordeeld wanneer degene op wie de klacht betrekking heeft, nog geen gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door zijn/haar directe collega of leidinggevende;
- c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de cliënt/vertegenwoordiger en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## 6. Wanneer stopt de behandeling van de klacht?

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de cliënt/vertegenwoordiger de klacht intrekt. De cliënt/vertegenwoordiger kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie/klachtenfunctionaris te kennen te geven dat er geen verdere behandeling van de klacht gewenst wordt.

## 7. Beoordeling van de klacht

De directie/klachtenfunctionaris beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien zij voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de cliënt/vertegenwoordiger en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn de beoordeling alsnog zal plaatsvinden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie/klachtenfunctionaris.

De directie/klachtenfunctionaris stuurt haar oordeel over de klacht aan de cliënt/vertegenwoordiger en aan diegene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht en geeft aan

of de klacht aanleiding heeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

## 8. Klacht indienen bij Geschillencommissie Zorg

Indien u niet tevreden bent over de oplossing die door de klachtenfunctionaris of directie geboden wordt, kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen.

Informatie over de procedure vindt u op de website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

Houdt er rekening mee dat de Geschillencommissie Zorg hiervoor kosten in rekening brengt bij u.

## 9. Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De directie/klachtenfunctionaris bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

## 10. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij de wet anders bepaalt.

## 11. Evalueren klachtenprocedure

De directie evalueert deze klachtenprocedure binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris.

## 12. Vaststelling en wijziging procedure

Deze klachtenprocedure kan van tijd tot tijd worden gewijzigd. De laatste versie van de klachtenprocedure wordt altijd gepubliceerd op onze website. Het is daarom raadzaam om regelmatig de klachtenprocedure op onze website te raadplegen.