

# Klachtenregeling

GGZ VERUM BV  
KOEN SIEBEN

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Aanleiding: Wkkgz.....	2
Een klacht over GGZ Verum .....	2
Wat te doen bij een klacht.....	2
Ad 1 - Samen oplossen .....	2
Ad 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris .....	2
Ad 3 – Geschillencommissie.....	3
Voor wie bedoeld.....	3
Doelgroep .....	3
Hoe kunt u een klacht of verzoek tot bemiddeling/advies indienen? .....	3

## Inleiding

### Aanleiding: Wkkgz

De overheid vindt het belangrijk dat iedereen goede zorg krijgt. Tegelijkertijd is niet iedereen even tevreden over de zorg. Daarom is er sinds 2016 de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz). In deze wet heeft de overheid vastgelegd wat goede zorg is en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg.

Het doel van de Wkkgz is om openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen en daarvan te leren om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De wet regelt het volgende:

- een betere en snelle aanpak van klachten
- zorgmedewerkers kunnen veilig incidenten melden
- cliënt krijgt sterkere positie
- uitbreiding meldplicht zorgaanbieders

### Een klacht over GGZ Verum

Hoewel GGZ Verum ernaar streeft om iedereen zo goed mogelijk te helpen, kan het toch gebeuren dat er misverstanden ontstaan of dat de dienstverlening tegen valt.

Wanneer een klacht heeft of andere verwachtingen, dan vinden we het prettig wanneer u dat laat weten. Wij beloven u dat we alles in het werk zullen stellen om u alsnog te helpen of een passende oplossing te vinden.

## Wat te doen bij een klacht

GGZ Verum biedt het volgende stappenplan wanneer u een klacht heeft:

- 1) Samen op zoek naar een oplossing.
- 2) De onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- 3) De Geschillencommissie.

### Ad 1 - Samen oplossen

Wanneer u niet tevreden bent over de zorg of dienstverlening dan meldt u dat in eerste instantie bij de contactpersoon of (regie)behandelaar. De klacht kan gaan over de communicatie, de behandeling zelf of de financiële afhandeling van het traject.

Wij vinden het belangrijk dat u eerst met uw (regie)behandelaar in gesprek gaat, aangezien hij/zij in eerste instantie uw vertegenwoordiger is.

### Ad 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer u er met de (regie)behandelaar niet uitkomt, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht te bespreken met de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris adviseert u over hoe om te gaan met uw klacht en kan eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende afdeling of persoon waar u een klacht over heeft.

Een advies van de onafhankelijke klachtenfunctionaris kan zijn om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie. Sinds 1 januari 2017 moeten zorgaanbieders aangesloten zijn bij een geschilleninstantie. GGZ Verum is aangesloten bij de Geschillencommissie.

### Ad 3 – Geschillencommissie

Wanneer u niet tevreden bent over de uitkomst van de gesprekken die u heeft gevoerd met de (regie)behandelaar, directeur en klachtenfunctionaris dan kunt ervoor kiezen een formele klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie kunt u als volgt bereiken:

- [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)
- Telefoonnummer: 070 – 310 53 80

## Voor wie bedoeld

### Doelgroep

Een klacht kan ingediend worden door:

- Een (ex)cliënt van een aangesloten behandelaar;
- De wettelijke vertegenwoordiger(s) van de (ex)cliënt;
- Nabestaanden van de (ex)cliënt;
- Een door de (ex)cliënt gemachtigde vertegenwoordiger;
- Een andere naaste van de (ex)cliënt.

Aan het indienen en de behandeling van een klacht zijn geen kosten verbonden. Uw gegevens worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

### Hoe kunt u een klacht of verzoek tot bemiddeling/advies indienen?

Op de website en in het klachtenformulier staat vermeld hoe en met wie u in contact kunt treden.