

U hebt een klacht



Wij streven er naar om samen met u de behandeling zo goed mogelijk af te stemmen op de doelen die u wilt bereiken. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en nemen daarom mogelijke ontevredenheid erg serieus. Het is dan ook van groot belang voor u en de Viersprong dat wanneer u een klacht heeft u dit ook kenbaar maakt bij ons.

■ Bij wie u terecht kunt als u ontevreden bent

(dit geldt voor cliënten, hun vertegenwoordiger of nabestaanden)

1. Gesprek met medewerker:

Wanneer u het niet eens bent met een beslissing of bejegening van een medewerker kunt u uw klacht/onvrede bespreken met degene waarover u een klacht heeft. Een gesprek met die persoon is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen.

2. Gesprek met zorgmanager:

Is het gesprek met de medewerker niet verlopen zoals u had gehoopt, dan kunt u contact opnemen met de zorgmanager. De zorgmanager is de leidinggevende van de betreffende medewerker en is bereikbaar via het algemene telefoonnummer van de Viersprong: 088 - 76 56 200.

Vraag de telefoniste een terugbelnotitie te maken voor de betreffende zorgmanager, zodat hij/zij u terug kan bellen.

3. Bemiddeling door klachtenfunctionaris:

Het is mogelijk om voor uw klacht/probleem een bemiddelingstraject te starten. Wij raden u aan een bemiddelingstraject te starten wanneer u niet samen met de medewerkers en zorgmanager tot een oplossing bent gekomen. Het is een snelle en informele manier om uw klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris overlegt met u hoe dit traject het beste

vorm gegeven kan worden. De ervaring is dat door bemiddeling veel klachten opgelost kunnen worden.

Wanneer u er met de medewerker of diens leidinggevende niet uitgekomen bent, kunt u uw klacht per mail indienen bij de Viersprong via klachten@deviersprong.nl.

Vermeld in uw mail:

- korte omschrijving van de klacht (zo mogelijk met vermelding van data en feiten);
- indien u een naaste bent: uw relatie tot de cliënt (bijv. ouder, partner, wettelijk vertegenwoordiger);
- wat kan volgens u worden gedaan om de klacht te verhelpen?;
- is de klacht besproken met de medewerker of leidinggevende?;
- stelt u het op prijs dat er een bemiddelingspoging wordt georganiseerd?;
- een telefoonnummer waarop u bereikbaar bent.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact met u op om uw klacht te bespreken. De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht samen met u en bemiddelt eventueel tussen u en de behandelaar met als doel uw onvrede op te lossen en/of de relatie te herstellen tussen u en de betreffende medewerker/afdeling. Bijvoorbeeld door een gesprek te regelen tussen u en uw behandelaar, of door met u mee te gaan naar een dergelijk gesprek. Als hiermee geen oplossing wordt bereikt, dan kan de klacht nog worden voorgelegd aan de zorgmanager van de behandelaar, die met u in gesprek gaat met als doel de oorzaak van uw klacht weg te nemen. Bent u tevreden over de resultaten van de bemiddeling, dan wordt de melding afgesloten.

De klachtenfunctionaris heeft een neutrale, onafhankelijke positie in het gesprek tussen u (cliënt, familie, naaste) en de medewerker / diens leidinggevende. Hulp en advies van de klachtenfunctionaris zijn gratis.

4. Hoorzitting door externe klachtencommissie:

Mocht u toch niet tevreden zijn over de uitkomsten van deze bemiddeling dan zijn er nog andere, formele manieren om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld in de vorm van een hoorzitting door een externe onafhankelijke klachtencommissie, die uit minimaal drie leden bestaat. Er vindt dan een gesprek plaats, waarbij u en degene tegen wie de klacht gericht is beiden uitgenodigd worden. Op grond van een zogenoemd feitenonderzoek en hoor en wederhoor zal de Klachtencommissie een advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur.

Er is een klachtencommissie voor onze cliënten in de regio Amsterdam en een klachtencommissie voor onze cliënten in de andere regio's waarin de Viersprong actief is.

De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren en met u overleggen welke klachtbehandeling voor u passend is.

5. Oordeel Raad van Bestuur:

De Raad van Bestuur stelt zo spoedig mogelijk na het advies van de Klachtencommissie een uiteindelijk oordeel op, motiveert dit en geeft aan of er maatregelen genomen worden en zo ja, welke maatregelen dit zijn.

■ Termijn voor het indienen van uw klacht

U kunt uw klacht indienen tot maximaal 2 jaar na de gebeurtenis waarover u een klacht hebt. Daarna wordt uw klacht niet meer in behandeling genomen.

■ Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

De Viersprong moet binnen 6 weken nadat uw schriftelijke klacht is ontvangen met een oordeel komen. Een eenmalige verlenging van deze termijn met 4 weken is mogelijk.

■ Hoe lang bewaren wij uw klachtdossier

Het bestuurssecretariaat van de Viersprong bewaart alle stukken over uw klacht in een klachtdossier (alle brieven / mails die zijn verstuurd). Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard, tenzij er nog een procedure loopt. Documenten met betrekking tot uw klacht worden niet in uw medisch dossier bewaard.

■ Geschillencommissie

Indien u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtenprocedure heeft u de mogelijkheid om uw klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Dit is voor volwassenen vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Dit kan binnen een termijn van 12 maanden na de datum waarop u de klacht heeft ingediend. Meer informatie vindt u op de website www.degeschillencommissiezorg.nl. Het advies van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Klachten van jeugdigen kunnen niet bij de Geschillencommissie worden ingediend.

■ Indien u ondersteuning wenst

Als u ondersteuning wilt bij het bespreken en/of het formuleren van uw klacht, dan kunt u als cliënt ook terecht bij de landelijke helpdesk van de Stichting Patiëntvertrouwenpersonen (Stichting PVP). Familie en naasten kunnen met vragen terecht bij de familievertrouwenpersoon.

Familievertrouwenpersoon

Liset Bartels is de familievertrouwenpersoon voor de Viersprong. U kunt haar bereiken op telefoonnummer 06 - 53 16 65 33 of via e-mail l.bartels@lsfvp.nl. Zij is verbonden aan de landelijke stichting familievertrouwenpersonen (lsfvp). Advies- en hulplijn lsfvp: 0900 - 333 2222. Website: www.lsfvp.nl

Patiëntenvertrouwenpersoon

De landelijke helpdesk PVP bereikt u via telefoonnummer (0900) 444 8888 (tussen 10.00 – 16.00 uur). Meer informatie vindt u op de website www.pvp.nl. Er is geen aparte PVP aan de Viersprong verbonden.

■ Onpartijdigheid

De klachtenfunctionaris, vertrouwenspersonen en externe klachtencommissie zijn onpartijdig.

In een reglement is vastgelegd hoe de klachtbehandeling is georganiseerd.