

Als je een klacht hebt

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

■ Wat je kunt doen als je een klacht hebt *(dit geldt voor cliënten, hun wettelijk vertegenwoordiger of nabestaanden)*

1. Gesprek met medewerker

Wanneer je het niet eens bent met een beslissing of bejegening van een medewerker kun je deze klacht/ onvrede bespreken met degene waarover je een klacht hebt. Een direct gesprek is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen. Daarmee voorkom je voor jezelf dat de problemen blijven voortbestaan en je stelt de medewerker(s) in staat de hulpverlening te verbeteren.

2. Gesprek met zorgmanager

Is het gesprek met de medewerker niet verlopen zoals je had gehoopt, dan kun je 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 je terug kan bellen.

3. Een klacht indienen

Wanneer je er met de medewerker of de zorgmanager niet uitgekomen bent, kun je per mail een klacht indienen bij de Viersprong via klachten@deviersprong.nl. Vermeld in je mail:

- een korte omschrijving van de klacht (zo mogelijk met vermelding van data en feiten);
- indien je niet zelf de cliënt bent, je relatie tot de cliënt (bijvoorbeeld ouder, wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde door de cliënt zoals bv. een naaste);
- wat volgens jou gedaan kan worden om de klacht te verhelpen;
- of de klacht besproken is met de medewerker of de zorgmanager;
- dat je het op prijs stelt dat er een bemiddelingspoging wordt georganiseerd;
- het telefoonnummer waarop je bereikbaar bent.

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

Er zijn twee procedures in het omgaan met een ingediende klacht:

a. Klachtbemiddeling

De doelstelling is om 'in gesprek te gaan' en te kijken of er een oplossing voor je klacht kan komen, waar je tevreden over kunt zijn. De klachtenfunctionaris neemt contact met je op om je klacht te bespreken en overlegt

met jou hoe de bemiddeling vormgegeven kan worden. De klachtenfunctionaris bemiddelt eventueel tussen jou en de medewerker met als doel je onvrede op te lossen en/of de relatie te herstellen. Als hiermee geen oplossing wordt bereikt, dan kan de klacht nog worden voorgelegd aan de zorgmanager van de medewerker, die met je in gesprek gaat met als doel de oorzaak van je klacht weg te nemen. Ben je tevreden over het resultaat van de bemiddeling, dan wordt je klachtmelding afgesloten.

b. Klachtbehandeling

Klachtbemiddeling heeft altijd de voorkeur, maar mocht dit niet lukken (of mocht je dit echt niet willen) dan kan je klacht meer formeel in behandeling genomen worden. De klachtenfunctionaris verricht dan een onderzoek naar je klacht en nodigt jou en degene(n) waar de klacht betrekking op heeft uit om een toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris geeft hierover een advies aan de Viersprong met aanbevelingen en conclusies, waarna je een formeel oordeel over de klacht krijgt. Voor (klachten over de behandeling van) jongeren tot 18 jaar die vallen onder de Jeugdwet is er de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een externe onafhankelijke klachtencommissie. In dat geval zal deze commissie onderzoek naar je klacht verrichten en jou en degene(n) waar de klacht betrekking op heeft uitnodigen om een toelichting te geven op de klacht. De klachtencommissie geeft hierover advies aan de Viersprong, waarna je een formeel oordeel over je klacht krijgt. De klachtenfunctionaris kan je daarover informeren.

Ben je 18 jaar of ouder en niet tevreden met de uitkomst van de klachtbehandeling door de Viersprong, dan kun je je klacht ter beoordeling voorleggen bij 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 je de klacht bij de Viersprong hebt ingediend. Meer informatie vind je op www.degeschillencommissiezorg.nl. Het advies van de Geschillencommissie is voor beide partijen bindend. Klachten van jeugdigen kunnen niet bij de Geschillencommissie worden ingediend.

■ Familievertrouwenspersoon

Familie en naasten kunnen met vragen terecht bij de familievertrouwenspersoon. Els Dietvorst is de familievertrouwenspersoon voor de Viersprong. Je kunt haar bereiken op telefoonnummer 06 - 15 66 76 90 of via e-mail e.dietvorst@familievertrouwenspersonen.nl. Zij is verbonden aan de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP). Advies- en hulplijn: 0900 - 333 2222. Website: www.lsfvp.nl

■ Wat verder belangrijk is

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de Viersprong. In een klachtenreglement is vastgelegd hoe de klachtbehandeling is georganiseerd.

Termijn voor het indienen van je klacht

Je kunt je klacht indienen tot maximaal 2 jaar na de gebeurtenis waarover je een klacht hebt, behoudens bijzondere omstandigheden (dit ter beoordeling door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie). Daarna wordt je klacht niet meer in behandeling genomen.

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

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

Hoe lang bewaren wij je klachtdossier?

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

Onpartijdigheid en geheimhouding

De klachtenfunctionaris, familievertrouwenspersoon en externe klachtencommissie zijn onpartijdig. Iedereen die bij de klachtbemiddeling en -behandeling is betrokken, heeft een geheimhoudingsplicht en gaat vertrouwelijk met je gegevens om.