

Klachtenregeling

Bij Hezenberg GGZ hechten we veel waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat je ergens niet tevreden over bent. In dat geval moedigen we je aan om dit eerst te bespreken met de medewerker(s) van jouw behandelteam of met degene die direct betrokken is bij je klacht. Je kunt ook in gesprek gaan met een andere medewerker, een teamleider, het hoofd behandelzaken of de bestuurder. Vaak leidt dit tot een passende oplossing.

Ben je geen cliënt, maar een familielid of naaste? Ook dan kun je je zorgen of onvrede met ons delen.

Jouw mening of klacht helpt ons om de kwaliteit van onze zorg voortdurend te verbeteren. Wij leren graag van jouw ervaringen.

Kom je er samen met de betrokken medewerker(s) niet uit? Dan vinden wij dat (samen met jou) uiteraard teleurstellend. Je kunt in dat geval gebruikmaken van onze klachtenregeling.

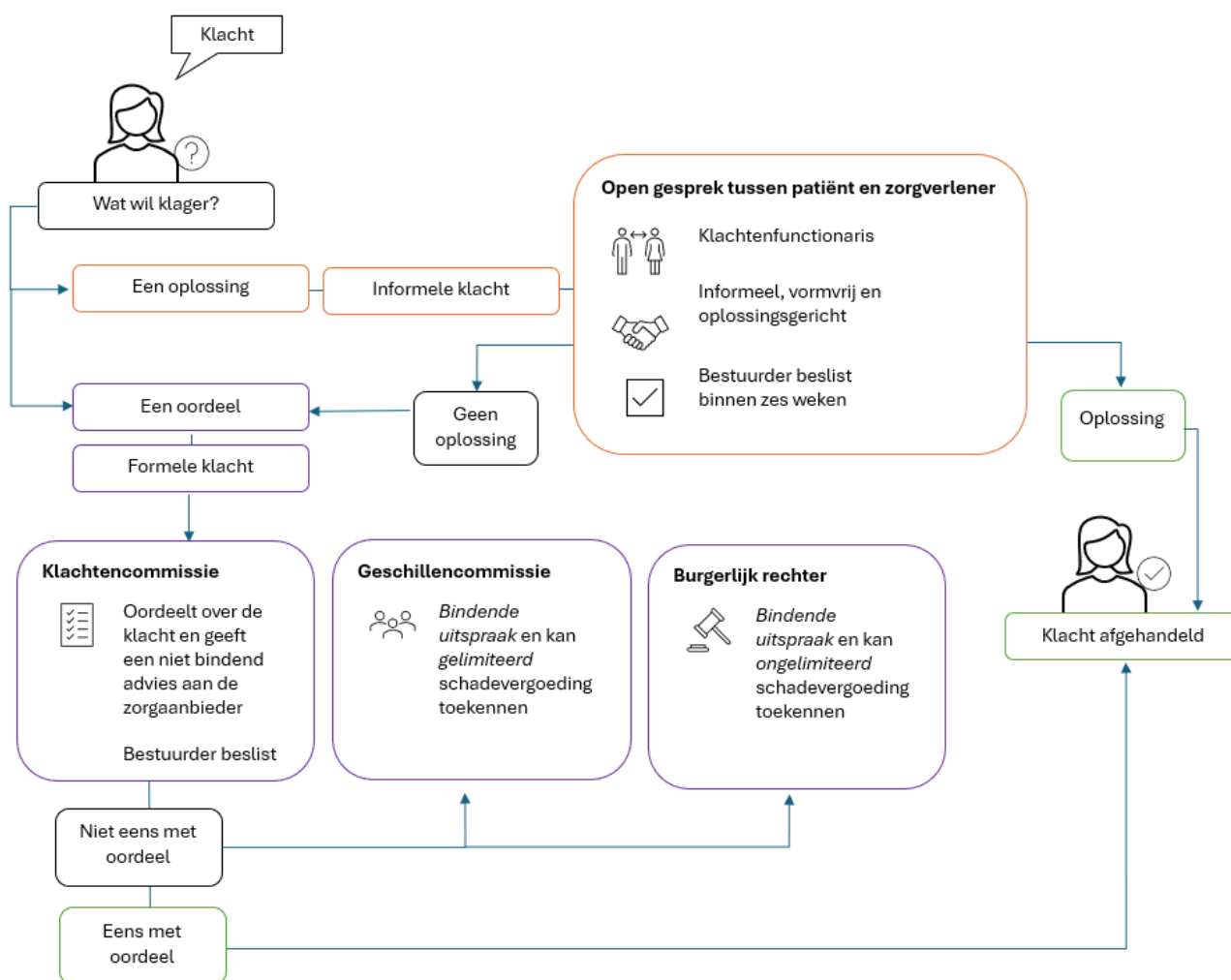
Hartelijk dank dat je de moeite neemt om ons te helpen onze dienstverlening te verbeteren!

Klachtenregeling – Hoe werkt het?

Bij Hezenberg GGZ vinden we het belangrijk dat klachten op een zorgvuldige, toegankelijke en effectieve manier worden behandeld. Deze klachtenregeling is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en afgestemd met onze cliëntenraad.

De Hezenberg GGZ houdt zich aan de rechten van cliënten op grond van de WGBO en privacywetgeving (AVG), vooral bij het omgaan met medische en persoonlijke gegevens.

Je vindt deze regeling ook op onze website www.hezenberg.nl, onder het kopje *Kwaliteit en tevredenheid*. Hier staan ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de volledige klachten- en geschillenregeling.



Schematisch overzicht klachtenregeling Hezenberg GGZ

EEN KLACHT INDIENEN


Je kunt een klacht indienen als:

- Patiënt van Hezenberg GGZ.
- Vertegenwoordiger van een cliënt¹.
- Nabestaande van een overleden cliënt² (tenzij de cliënt bij leven bezwaar heeft gemaakt).

Een naaste van een patiënt kan een klacht indienen over de wijze waarop hij zelf door de zorgaanbieder is benaderd of behandeld. Dit betreft dus geen klacht over de behandeling van de patiënt zelf. Als de klacht de patiënt betreft, kan alleen de patiënt of diens vertegenwoordiger deze indienen.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het klachtensecretariaat van de Hezenberg:

 klacht@hezenberg.nl

 038 – 202 29 08

Als je dat liever niet doet, kun je ook rechtstreeks contact opnemen met een teamleider, het hoofd behandelzaken of de bestuurder.

DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Hezenberg GGZ heeft een onafhankelijke interne klachtenfunctionaris. Deze is er om jou te helpen en behandelt je klacht altijd objectief en zonder inmenging.

De klachtenfunctionaris:

- Geeft je kosteloos advies over het bespreken van je klacht.
- Helpt je – als je dat wilt – bij het formuleren van je klacht.
- Geeft geen oordeel maar ondersteunt bij het zoeken naar een oplossing en/of een passende medewerker om de klacht mee te bespreken.
- Is niet betrokken bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft en werkt onafhankelijk.

Hezenberg GGZ garandeert dat de klachtenfunctionaris zijn of haar werk vrij en zonder inmenging kan uitvoeren, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving

Wil je geen gesprek aangaan? Dan kun je je klacht ook schriftelijk indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie (zie verderop).

Als de klacht betrekking heeft op een andere organisatie, informeren we je vooraf en vragen wij je toestemming om de klacht zorgvuldig over te dragen. Hierbij dragen we er zorg voor dat privacy en vertrouwelijkheid gewaarborgd blijven.

¹ Vertegenwoordiger:

Als een patiënt zelf geen klacht kan indienen, mag een wettelijk vertegenwoordiger dit namens hem doen. Dit is iemand die volgens de WGBO bevoegd is om namens de patiënt op te treden, zoals een mentor, curator, schriftelijk gemachtigde, echtgenoot of een familielid in de eerste graad. Zonder schriftelijke machtiging of wettelijke aanwijzing kan een familielid niet als vertegenwoordiger optreden..

² Nabestaande van overleden patiënt:

Een klacht kan worden ingediend door een nabestaande, zoals de echtgenoot, geregistreerde partner of bloedverwanten in de eerste graad, tenzij de patiënt bij leven bezwaar heeft gemaakt tegen het delen van informatie of het indienen van klachten door derden.

BEHANDELING VAN DE KLACHT

- De Hezenberg GGZ neemt je klacht serieus en zal je stap voor stap op de hoogte houden
- Binnen een week ontvang je een bevestiging van ontvangst.
- De klachtenfunctionaris neemt contact met jou op en onderzoekt de klacht zorgvuldig. Hij/ zij leidt en begeleid het proces van afhandeling van de klacht en informeert je regelmatig over de voortgang.
- De behandeling van de klacht is altijd gericht op het vinden van een oplossing die voor zowel jou als voor Hezenberg GGZ bevredigend is.
- Het gesprek tussen jou en Hezenberg GGZ, kan ook – als jij of de Hezenberg dat willen - in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris.
- Je hebt altijd het recht om de een vertrouwenspersoon of een andere ondersteuner mee te nemen tijdens het gesprek.
- Binnen zes weken ontvang je een schriftelijke reactie met:
 - Het oordeel over de klacht.
 - Eventuele besluiten en maatregelen.
 - De termijn waarop deze worden uitgevoerd.

Als meer tijd nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Je wordt hierover tijdig geïnformeerd.

Alle communicatie verloopt bij voorkeur via beveiligde e-mail, mits beide partijen daarmee instemmen. Alle betrokkenen zijn verplicht vertrouwelijk om te gaan met persoonlijke en medische informatie. De Hezenberg GGZ houdt zich aan de AVG, persoonlijke gegevens worden slechts gedeeld met betrokkenen die dit nodig hebben voor de afhandeling.

Klachten over samenwerking met andere zorgverleners

Als jouw klacht ook betrekking heeft op een andere zorgverlener of organisatie, kunnen we – met jouw toestemming – zorgen voor een gezamenlijke behandeling van de klacht. Zo zorgen we voor een samenhangende en zorgvuldige afhandeling.

Onafhankelijke externe klachtencommissie

Kom je er met de betrokkenen en de klachtenfunctionaris niet uit? Dan kun je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Hezenberg GGZ is aangesloten bij de klachtencommissie van de Dimence Groep. Deze commissie bestaat uit leden zonder binding met Hezenberg. Je kunt contact met hen opnemen door een e-mail te sturen naar:

✉ klachtencommissie@dimencegroep.nl

Geschillencommissie

De Hezenberg is voor geschillen aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg van de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC). Deze commissie komt voor u op wanneer u een klacht heeft tegen onze instelling wanneer het gaat om het onderdeel geestelijke gezondheidszorg. Ben je het niet eens met de uitkomst van de klachtenprocedure? Dan kun je je klacht voorleggen aan deze Geschillencommissie. Dit kan alleen nadat je klacht schriftelijk is ingediend en behandeld is door de klachtencommissie.

Informatie kun je vinden op de website: [Geestelijke Gezondheidszorg - De Geschillencommissie Zorg](#)

Meer informatie vind je in de [Brochure Hoe werkt de Geschillencommissie Zorg.pdf](#)