

Klachtenreglement

Binnen van Laer GGZ doen wij alles om de best mogelijke zorg te bieden. Het blijft mensenwerk en daarom kan het toch voorkomen dat jij niet tevreden bent over onze dienstverlening. Voor ons is het belangrijk om te weten dat je een klacht hebt, dan kunnen we hier namelijk aan werken.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Laer GGZ, kan een klacht indienen. In onderstaande procedure wordt beschreven hoe jij jouw onvrede met ons kunt delen. Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar maximaal binnen 6 weken, gereageerd.

Je hebt een klacht, en nu?

1 De interne procedure

Als je een klacht bij ons meldt, dan zullen we samen met jou zoeken naar een oplossing. In eerste instantie zullen we de interne klachtenprocedure volgen. Binnen onze interne klachtenprocedure wordt de klacht besproken met een van onze medewerkers of met zijn/haar leidinggevende.

Gesprek zorgverlener

De eerste stap is dat je jouw klacht bespreekt met jouw zorgverlener. Schrijf de klacht op, dan vergeet je niets. De zorgverlener weet dan ook precies waar het om gaat en dit geeft hem of haar de kans om zijn of haar kant toe te lichten. Hiermee willen we pogen eventueel ontstane problemen zo vroeg mogelijk aan te pakken en bovendien iedereen de ruimte bieden om zaken bespreekbaar te maken.

Gesprek met de directie

Indien de klacht niet voldoende is opgelost met de zorgverlener, kun je telefonisch, schriftelijk of via email contact opnemen met onderstaande contactpersoon. Deze contactpersoon is de oprichtster van van Laer GGZ. De contactpersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt jou door samen met jou te zoeken naar een passende oplossing.

Contactgegevens

Janneke van Laer, psychotherapeut en systeemtherapeut
Telefonisch te bereiken via 0619123143
Per mail bereikbaar via het [contactformulier](#) op de website

Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.

2 De externe procedure

De Zorgverzekeringswet (ZVW)

Klachtenafhandeling door een onafhankelijke/externe klachtenfunctionaris

Als jouw klacht na het gesprek met bovenstaande personen binnen van Laer GGZ blijft bestaan, of wanneer je zonder tussenkomst van van Laer GGZ een klacht wilt indienen, dan kun je de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijk partij voortzetten. Je kunt dan contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. De klacht dien je schriftelijk in te dienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

- Via klachtenformulier: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>
- Via de mail: info@klachtenportaal.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

De onafhankelijke klachtenfunctionaris kijkt eerst of de klacht in behandeling genomen kan en mag worden. Indien de klacht in behandeling genomen wordt, krijg je hier schriftelijk bericht van. De onafhankelijke klachtenfunctionaris laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht zijn of haar beslissing weten. Is jouw klacht gegrond (kloppend) verklaard dan moet van Laer GGZ contact met jou opnemen over de verdere afhandeling van de klacht. Soms adviseert de onafhankelijke klachtenfunctionaris de desbetreffende organisatie op dit gebied. van Laer GGZ dient binnen 4 weken laten weten wat zij met jou gegronde klacht gaan doen.

Klachtenafhandeling door een onafhankelijke geschillencommissie

In een enkel geval is er meer nodig om de klacht tot een goed einde te brengen. Volgens de wet mag de klacht, als deze niet naar jouw tevredenheid wordt afgerond na klachtenbehandeling met de onafhankelijke klachtenfunctionaris, voorgelegd worden aan de Geschillencommissie. van Laer GGZ is hiervoor aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De Geschilleninstantie doet hoor- en wederhoor en doet daarnaast een bindende uitspraak.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

- Via klachtenformulier: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>
- Via de mail: info@klachtenportaal.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

De Jeugdwet (JW)

Klachtenafhandeling door een klachtencommissie

Als jouw klacht na het gesprek met je persoonlijke zorgverlener of de directie binnen van Laer GGZ blijft bestaan, of wanneer je zonder tussenkomst van van Laer GGZ een klacht wilt indienen, kun je jouw klacht voorleggen aan de externe Klachtencommissie.

Deze klacht dient schriftelijk ingediend te worden. De Klachtencommissie kijkt ten eerste of ze de klacht kunnen en mogen behandelen. Als dat niet zo is, krijg je schriftelijk bericht. De behandeling van je klacht bestaat meestal uit een zitting van de Klachtencommissie. De Klachtencommissie probeert dan zoveel mogelijk informatie van jou en van de zorgverlener in kwestie te krijgen.

De Klachtencommissie beslist of jouw klacht: gegrond of ongegrond is. Gegrond wil zeggen dat jij gelijk krijgt en ongegrond betekent dat jij geen gelijk krijgt. De Klachtencommissie laat binnen 6 weken na ontvangst van de klacht haar beslissing weten. Is jouw klacht gegrond verklaard, dan dient de directeur van van Laer GGZ binnen 4 weken te laten weten hoe zij de klacht verder afhandelt. Soms geeft de Klachtencommissie ook een advies aan de directeur hoe de organisatie dit het beste kan doen.

van Laer GGZ is aangesloten bij de externe klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. De commissie bestaat minimaal uit drie personen. Een voorzitter, een jurist en een deskundige. De persoon op wie de klacht van toepassing is, wordt nadrukkelijk niet betrokken bij de behandeling van de klacht.

Contactgegevens Klachtenportaal Zorg

- Via klachtenformulier: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>
- Via de mail: info@klachtenportaal.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen aan Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuizen

Voor het indienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg dien je de volgende gegevens door te geven:

- Naam zorgaanbieder;
- Adres zorgaanbieder;
- Naam & achternaam;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer;
- Onderwerp van de klacht;
- Aard van de klacht (*keuze opties: Bejegening, de rekening, organisatie van de zorg, kwaliteit van de zorg, verstrekte informatie, klachtenregeling of iets anders*);
- Omschrijving klacht
- Eventueel: bestand uploaden.

Vertrouwenspersoon

Als je zorg en ondersteuning ontvangt op basis van de Jeugdwet kun je beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Het AKJ, oftewel de Stichting Advies-en Klachtenbureau Jeugdzorg en vertrouwenspersonen in de jeugdhulp, is de organisatie voor onafhankelijke vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Deze vertrouwenspersoon heeft als taak jongeren en hun (pleeg)ouders te informeren over hoe de jeugdhulpverlening werkt en hun rechten. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon in deze klachtenprocedure. Deze ondersteuning is vertrouwelijk en gratis.

Contactgegevens van de vertrouwenspersoon

- Telefonisch: 088 555 1000
- Online: <https://www.akj.nl/algemeen/contact/contactformulier/>

Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.

Je wilt bezwaar maken, en nu?

3 Bezwaar aantekenen

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar maximaal binnen 6 weken gereageerd. Als je het niet eens bent met het besluit of het resultaat van jouw ingediende klacht, kun je schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan jou medegedeeld.

Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.