

Klachtenregeling CECL VWGGZ

CECLimburg biedt geestelijke gezondheidszorg, zo goed mogelijk afgestemd op je wensen. Toch kan het zijn dat je klachten hebt. Met deze klachten kun je terecht bij de afdeling Klachtenopvang. In deze regeling lees je hoe je een klacht kenbaar kunt maken.

CECLimburg vindt het erg belangrijk dat individuele klachten goed worden behandeld. Dat zijn we wettelijk verplicht, maar vooral vinden wij dat een goede klachtenregeling past bij ons streven naar kwaliteit van zorg. Een klacht kan ons ook op het spoor van verbeteringen zetten, en daar is iedereen bij gebaat.

Wat is een klacht

Elke uiting van ongenoegen behandelen wij als een klacht, en die kan overal over gaan. Er gelden verschillende werkwijzen, afhankelijk van de klacht die je hebt.

Algemene klachten Hieronder verstaan we klachten over:

- onze hulpverlening (bijvoorbeeld: afspraken uit je behandelplan worden niet nagekomen);
- bejegening door medewerkers (bijvoorbeeld: je vindt dat er niet naar je geluisterd wordt);
- onze organisatie (bijvoorbeeld: je vindt dat CECLimburg telefonisch niet goed te bereiken is).

Deze klachten vallen onder de 'Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg' (WKKGZ).

Een goed gesprek

Als je klachten hebt, is het belangrijk dat je deze met betrokkene(n) bespreekt. Een direct gesprek is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen. Daarmee voorkom je voor jezelf dat de problemen blijven voortbestaan en je stelt de hulpverlener(s) in staat de hulpverlening te verbeteren. Helpt dat niet – of niet voldoende – dan kun je een klacht indienen bij de directie van CECL o.v.v. klachtbehandeling

Een klacht indienen

De klachtenbehandeling kent twee procedures in het omgaan met een ingediende klacht:

1. Klachtenbemiddeling

De klachtenfunctionaris zal met jou overleggen hoe deze bemiddeling vormgegeven zal worden. De doelstelling is om 'in gesprek te gaan' en te kijken of er een oplossing voor jouw klacht kan komen, waar je tevreden over kunt zijn.

2. Klachtenbehandeling

Klachtenbemiddeling 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 zorgt ervoor dat er een onderzoek naar je klacht wordt verricht, waarna je een formeel oordeel over je klacht krijgt (met andere woorden: je krijgt wel of niet gelijk).

Als klachtenbemiddeling niet lukt, geldt voor jeugdigen t/m 18 jaar een andere regeling. Het onderzoek en oordeel wordt daar uitgevoerd door een klachtencommissie en niet door de klachtenfunctionaris. Zie daarvoor klachtenregeling jeudgzorg.

3. Wat verder belangrijk is

Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Iedereen die bij de klachtbemiddeling en behandeling is betrokken, heeft een geheimhoudingsplicht en gaat vertrouwelijk met jouw gegevens om.

De klachtenfunctionaris kan je hier verder over informeren.

Als je dat wenst, kun je je klacht ook bij andere instanties indienen, zoals het Regionaal Tuchtcollege of bij de Inspectie.