

Klachtenregeling & geschillenregeling VWGGz

CECLimburg – Volwassenen GGZ (Wkkgz)

1. Inleiding

CECLimburg biedt geestelijke gezondheidszorg die zo goed mogelijk aansluit bij jouw wensen en behoeften. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent of een klacht hebt. Wij vinden het belangrijk dat klachten serieus worden genomen en zorgvuldig worden behandeld. Niet alleen omdat dit wettelijk verplicht is, maar vooral omdat leren van klachten bijdraagt aan de kwaliteit van onze zorg.

In dit document lees je:

- wat wij verstaan onder een klacht;
- hoe je een klacht kunt indienen;
- hoe de klachtenafhandeling verloopt;
- wat je kunt doen als je er met ons niet uitkomt (geschillenregeling).

2. Wat is een klacht?

Een klacht is **elke uiting van onvrede** over de zorg of dienstverlening van CECLimburg.

Dit kan gaan over bijvoorbeeld:

- de inhoud of uitvoering van de hulpverlening (bijv. afspraken uit het behandelplan);
- de bejegening door een medewerker (bijv. je voelt je niet gehoord of serieus genomen);
- organisatorische zaken (bijv. bereikbaarheid of planning).

Deze klachten vallen onder de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**.

3. Eerst het gesprek aangaan

Heb je een klacht? Dan moedigen wij je aan om deze **eerst te bespreken met de betrokken hulpverlener(s)**. Een open gesprek is vaak de snelste manier om tot een oplossing te komen. Dit helpt om misverstanden op te helderen en draagt bij aan verbetering van de zorg.

Lukt dit niet, of voelt dit voor jou niet passend? Dan kun je een formele klacht indienen.

4. Klachtenregeling

4.1 Indienen van een klacht

Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij de directie van CECLimburg, onder vermelding van *klachtbehandeling*.

4.2 Klachtenbemiddeling

Na ontvangst van je klacht neemt de **klachtenfunctionaris** contact met je op. Samen wordt gekeken of **klachtenbemiddeling** mogelijk is.

Het doel van bemiddeling is:

- het gesprek aangaan;
- herstel van vertrouwen;
- het vinden van een oplossing waar je tevreden over bent.

Klachtenbemiddeling heeft altijd de voorkeur.

4.3 Formele klachtenbehandeling

Als bemiddeling niet lukt, of als je dit niet wenst, kan je klacht **formeel** worden behandeld.

De klachtenfunctionaris zorgt dan voor:

- een zorgvuldig onderzoek;
- hoor en wederhoor;
- een schriftelijk oordeel over de klacht (gegrond of ongegrond).

Voor jeugdigen tot en met 18 jaar geldt een aparte klachtenregeling via de jeugdzorg.

5. Geschillenregeling

5.1 Wanneer is er sprake van een geschil?

Ben je na afronding van de klachtenprocedure **niet tevreden over de uitkomst**, dan kun je jouw klacht voorleggen als **geschil** aan een onafhankelijke, externe instantie.

5.2 Geschilleninstantie

CECLimburg is aangesloten bij de erkende geschilleninstantie:

Klachtenportaal Zorg

Deze instantie voldoet aan de eisen van de Wkkgz en is volledig onafhankelijk van CECLimburg.

5.3 Wat kan de geschilleninstantie doen?

De geschilleninstantie kan:

- Het geschil inhoudelijk beoordelen;
- Een bindende uitspraak doen;
- Eventueel een schadevergoeding toekennen (tot maximaal €25.000).

De procedure en voorwaarden zijn te vinden op de website van Klachtenportaal Zorg.

6. Overige belangrijke informatie

- Aan het indienen van een klacht of geschil zijn **geen kosten** verbonden.
- Iedereen die betrokken is bij de klacht- of geschillenbehandeling heeft een **geheimhoudingsplicht**.
- Jouw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.
- De klachtenfunctionaris kan je ondersteunen en informeren tijdens het proces.

Daarnaast kun je – los van deze regeling – ook terecht bij andere instanties, zoals:

- het Regionaal Tuchtcollege;
- de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

7. Tot slot

Wij zien klachten als een mogelijkheid om te leren en onze zorg verder te verbeteren. We nodigen je uit om je zorgen met ons te delen, zodat we samen kunnen werken aan de best mogelijke zorg.