

## **KLACHTENREGLEMENT HUIS VOOR SCHEMATHERAPIE**

### **Heb je een klacht?**

Het Huis voor Schematherapie 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 onze klachtenfunctionaris. In deze tekst lees je hoe je een klacht kenbaar kunt maken.

Het Huis voor Schematherapie 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. Daar is iedereen bij gebaat.

Het Huis voor Schematherapie heeft een klachtenreglement opgesteld waarin het klachtrecht en de werkwijze hiervan is vastgelegd. Deze regeling kun je via de klachtenfunctionaris ontvangen.

### **Wat is een klacht?**

Elke uiting van ongenoegen behandelen wij als een klacht en die kan overal over gaan.

Klachten kunnen gaan over:

1. Onze hulpverlening. Bijvoorbeeld, afspraken uit je behandelplan worden niet nagekomen.
2. Bejegening door medewerkers. Bijvoorbeeld, je vindt dat er niet naar je geluisterd wordt.
3. Onze organisatie. Bijvoorbeeld, je vindt dat Het Huis voor Schematherapie telefonisch niet goed te bereiken is.

Deze klachten vallen onder de ‘Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg’ (WKKGZ); zie verder bij punt 3.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Iedere cliënt (of diens wettelijk vertegenwoordiger) kan een klacht indienen. Dit kan tijdens de behandeling, maar ook na afloop. Als je iemand een schriftelijke machtiging geeft, kan deze persoon ook een klacht indienen namens jou. Wanneer een cliënt is overleden, kunnen nabestaanden een klacht indienen. Ook kunnen familie en naastbetrokkenen een klacht indienen over bepaalde gedragingen of beslissingen. Je kunt je klacht indienen via e-mail of brief (zie contactgegevens).

## **Wat kun je doen als je een klacht hebt?**

### *... een goed gesprek voeren*

Als je een klacht hebt, is het belangrijk dat je dit met de betrokken hulpverlener 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 klachtenfunctionaris.

### *... een klacht indienen*

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

1. Klachtenbemiddeling: De klachtenfunctionaris zal met jou overleggen hoe deze bemiddeling vormgegeven wordt. 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 zal dan een onderzoek naar je klacht verrichten, waarna je een formeel oordeel over je klacht krijgt (met andere woorden: je krijgt wel of niet gelijk).

### *... niet tevreden?*

Mocht je er niet uitkomen met Het Huis voor Schematherapie en je bent na klachtenbehandeling niet tevreden, dan kun je in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. De klachtenfunctionaris kan je hier meer over vertellen.

## **Wat verder belangrijk is**

- Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.
- Iedereen die bij de klachtenbemiddeling of -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.

## **Contactgegevens**

- Geschilleninstantie waarbij het Huis voor Schematherapie is aangesloten: De Geschillencommissie Zorg.
- Contactgegevens: zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>
- Klachtenfunctionaris: te benaderen via [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)