

Klachtenreglement *voor cliënten, familie en naasten*

Hoofdproces

Registratie

Proceseigenaar

Versie

Vastgesteld door het MT op

Ingangsdatum

Informatie voor cliënten

Intranet/Infonet

Directeur Zorg

5.0

08 maart 2022

08 maart 2022

Waar wij bij Forte GGZ voor staan

Wij bij Forte GGZ vinden het belangrijk dat jij de hulp krijgt die bij jou past. We hebben hierbij aandacht voor jou als persoon. Samen kijken we wat jij nodig hebt in jouw behandeling bij Forte GGZ. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent. Als dat zo is, laat het ons dan weten. We gaan dan graag met jou in gesprek. Meestal begrijpen we elkaar dan beter en kunnen we samen zoeken naar een oplossing.

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van onze zorg en cliënttevredenheid. Jouw mening is daarbij belangrijk. Dus ook als je een verbeteringsuggestie hebt of een compliment wilt geven, horen wij dit graag. We leren hiervan en kunnen zo ook klachten in de toekomst voorkomen. Je kunt ons hierop aanspreken, maar dit ook schriftelijk doen via de contactgegevens die je verderop vindt.

Het indienen van een klacht kan op verschillende manieren.¹ We raden je aan om je onvrede eerst te bespreken met de behandelaar of een andere medewerker die erbij betrokken is. Meestal is het op die manier goed op te lossen. Lukt dat niet, dan zijn er andere mogelijkheden, waarover je kunt lezen in deze brochure.

Wie kan een klacht indienen?

Als cliënt kun je zelf een klacht indienen. Je kunt ook iemand anders vragen het voor jou te doen. Dit kan een familielid zijn of een naaste. Je moet deze persoon dan schriftelijk machtigen om jou te vertegenwoordigen. Dit doe je door ons een brief te schrijven waarin je aangeeft dat je die persoon machtigt voor het afhandelen van jouw klacht. Daarnaast is het ook voor een nabestaande of een wettelijke vertegenwoordiger (bijvoorbeeld een mentor of curator) mogelijk een klacht in te dienen.

Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over alles wat onze medewerkers doen of besluiten dat met jouw behandeling te maken heeft. Enkele voorbeelden hiervan zijn: je vindt de wachttijden te lang, je bent ontevreden over hoe er met jouw gegevens wordt omgegaan, je vindt dat het behandelplan niet aansluit bij jouw wensen of je bent niet tevreden over je lopende behandeling of je vindt dat een medewerker van Forte GGZ zich niet correct heeft gedragen naar jou toe.

Met wie kun je jouw klacht bespreken?

Je kunt jouw onvrede op verschillende manieren uiten. De kortste weg is om het direct te bespreken met degene binnen Forte GGZ die erbij betrokken is. We proberen dan tot een gezamenlijke oplossing te komen. Je kunt hierbij ook de hulp inschakelen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie volgende paragraaf). Het onderwerp van jouw klacht bepaalt met wie je het beste je ontevredenheid kunt bespreken.

Voor onvrede over **algemene zaken rondom de behandeling** neem je contact op met jouw eigen behandelaar binnen Forte GGZ. De behandelaar staat altijd open om met jou te praten over je klachten of ontevredenheid. Lukt het niet met de behandelaar, neem dan contact op met je regiebehandelaar. Je kunt hen benaderen zoals je gewend bent in het lopende contact.

Voor onvrede over het **inplannen van afspraken, de verwerking van gegevens of de communicatie** neem je contact op met de directeur Primair Proces van Forte GGZ (Marjan Hamstra). Zij probeert vervolgens met jou tot een oplossing te komen waar iedereen tevreden over is.

Uiteraard behandelen we jouw klacht vertrouwelijk. Dat betekent dat we het alleen delen met de betrokken personen, tenzij jij anders aangeeft. Je kunt ons benaderen:

¹ De overheid heeft het klachtrecht voor de zorg vastgelegd in een wet: De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet is ingesteld voor de onafhankelijke behandeling van klachten. Met deze wet wil de overheid dat er openheid van klachten en incidenten komt. De klachtenregeling van Forte GGZ voldoet aan de eisen die deze wet stelt.

Per brief aan: Forte GGZ, t.a.v. [persoon of instantie aan wie je de klacht wilt richten]
Antwoordnummer 745
9700 WB Groningen
Per mail aan: kwaliteit@forteggz.nl

Hulp van de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris

Ben je niet tevreden over hoe er met je klacht is omgegaan binnen Forte GGZ? Of vind je het moeilijk om de klacht met de betrokkene(n) binnen Forte GGZ te bespreken? Dan kun je vrijblijvend en kosteloos de hulp inschakelen van onze externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris, Henriëtte Krüger. Zij kan optreden ofwel als jouw vertrouwenspersoon, ofwel als onpartijdig klachtenfunctionaris (een bemiddelaar tussen jou en Forte GGZ). Vanuit welke rol zij jou het best kan helpen, bespreek je samen in een gesprek.

Rol van vertrouwenspersoon (VP)	Rol van de klachtenfunctionaris (KF)
<ul style="list-style-type: none">• Laagdrempelige, informele opvang van jouw onvrede of klacht. De VP biedt jou bijstand.• Jij hebt regie over het proces; de VP staat naast jou.• Partijdige rol; de VP handelt in jouw belang.• Gesprekken tussen jou en de VP zijn vertrouwelijk.• De VP stimuleert de dialoog tussen jou en Forte GGZ.• De VP ondersteunt jou bij het indienen van een formele klacht en bij het gehele proces van klachtbehandeling.	<p>De KF onderzoekt eerst of er nog een andere manier dan de formele klachttopvang mogelijk is. Zo niet dan start de formele procedure:</p> <ul style="list-style-type: none">• De KF is onpartijdig en bemiddelt tussen jou en Forte GGZ. Het doel is een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor jouw klacht.• De KF onderzoekt (hoor en wederhoor) beide kanten v/d klacht en de gevolgde procedures.• De KF adviseert (vanuit onafhankelijkheid) zowel jou als de aangeklaagde in het toewerken naar een oplossing.• De KF bewaakt het proces en zorgt dat jouw klacht binnen 6 tot 10 weken is afgehandeld.

Wil je in contact komen met onze externe klachtenfunctionaris, Henriëtte Krüger, dan kan dat per post of e-mail naar onderstaand adres:

Van Waarde
t.a.v. klachtenfunctionaris Forte GGZ
Essen 3
9751 NB Haren (GN)
h.kruger@vanwaarde.nu

Je brief of e-mail bevat de volgende elementen:

- Een omschrijving van het gedrag of de situatie die het betreft en wat precies je klacht is.
- Op welke datum of periode de situatie of gebeurtenis heeft plaatsgevonden, waarover je een klacht hebt (**let op**: na zes maanden is het niet meer mogelijk een klacht te behandelen).
- De naam en functie van de persoon op wie jouw klacht betrekking heeft.
- Afsluiting en contactgegevens: **onderteken je klacht** en vermeld hierbij je naam, geboortedatum, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.

Binnen een week krijg je van de klachtenfunctionaris een schriftelijk bericht dat ze jouw klacht heeft ontvangen. In dat bericht wordt uitgelegd hoe het afhandelen van jouw klacht eruit zal zien.

Hoe wordt jouw klacht behandeld?

De klachtenfunctionaris zal eerst proberen jouw klacht informeel te behandelen. Ze biedt jou eerste opvang aan middels een gesprek. Samen verken je de situatie die is ontstaan en ga je op zoek naar een passende oplossing voor beide partijen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing of bevredigend resultaat dan start de formele procedure.

Wanneer je ervoor kiest een formele klacht in te dienen via de klachtenfunctionaris, dan wordt je klacht onafhankelijk en vertrouwelijk in behandeling genomen. Je wordt op de hoogte gehouden van de voortgang. De klachtenfunctionaris zoekt eerst uit wat er is gebeurd. Daarvoor vraagt zij informatie aan de mensen die bij jouw klacht betrokken zijn geweest: schriftelijk en/of door middel van een gesprek. In een dergelijk gesprek treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar.

Na het schriftelijk indienen van jouw klacht bij Forte GGZ, ontvang je binnen zes weken schriftelijk bericht over de beslissing, maatregelen en de termijn van realisatie. Dit kan op verzoek van Forte GGZ met vier weken worden verlengd. Het afhandelen van je klacht duurt dus maximaal tien weken. Mocht dit binnen deze tijd niet mogelijk zijn, dan laat de klachtenfunctionaris dit beargumenteerd aan je weten. Je kunt je klacht ook altijd intrekken zonder verdere gevolgen voor jou of de organisatie. Het intrekken van een klacht moet je ook schriftelijk doen.

Wat is het resultaat van je klacht?

De klachtenfunctionaris legt de bevindingen van het onderzoek naar de klacht schriftelijk vast. Je ontvangt dit schriftelijk. De klachtenfunctionaris kan de klacht **gegrond**, **ongeground** of **deels gegrond en deels ongegrond** verklaren.

Is jouw klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard, dan worden bij deze uitspraak aanbevelingen gedaan om maatregelen te treffen die tegemoet komen aan jouw onvrede. De klachtenfunctionaris heeft zelf echter niet de bevoegdheid om maatregelen te treffen ten aanzien van jouw behandeling en kan aan medewerkers van Forte GGZ geen opdrachten geven. Indien je klacht ongegrond is verklaard, zullen wij toch proberen om tot een gezamenlijke oplossing te komen die de relatie tussen u en Forte GGZ herstelt. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is niet bindend.

Het schriftelijke oordeel van de klachtenfunctionaris wordt aan de Raad van Bestuur van Forte GGZ gestuurd. De Raad van Bestuur neemt de definitieve beslissing over de gegrondheid van de klacht. De Raad van Bestuur besluit vervolgens of zij naar aanleiding van de uitspraak van de klachtenfunctionaris maatregelen zal nemen en zo ja, welke maatregelen dat zijn. De Raad van Bestuur stelt je uiterlijk binnen vier weken op de hoogte van de beslissing.

Geschillencommissie

Wordt er samen met de klachtenfunctionaris geen oplossing gevonden of ben je het niet eens met het besluit van de Raad van Bestuur, dan zal de klachtenfunctionaris je wijzen op de mogelijkheid om jouw geschil voor te leggen aan De Geschillencommissie Zorg Algemeen, waarbij Forte GGZ aangesloten is. Voor meer informatie over de manier van werken bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen: zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl> of bel 070-310 53 80.

Ontevreden over de omgang van Forte GGZ met je privacy?

Ben je ontevreden over de manier waarop Forte GGZ jouw gegevens verwerkt of wil je je rechten in het kader van de AVG uitoefenen, dan is dit ook mogelijk via een andere weg dan hierboven beschreven. Je kunt dan contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming. Deze is te bereiken via het e-mailadres gegevensbescherming@forteggz.nl. Is ons antwoord niet naar jouw wens, dan staat het je altijd vrij een klacht in te dienen bij de toezichthouder op het gebied van privacy en gegevensbescherming. De toezichthouder op de privacywetgeving is de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).