

Elke klacht is een advies

Onze medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk te behandelen of te begeleiden. Het is voor ons belangrijk dat cliënten / patiënten tevreden zijn. Toch kunt u van mening zijn dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. Dat willen we dan graag weten: we beschouwen elke klacht als een advies.

Waar kunt u terecht met een klacht?

1. Gesprek met betrokken medewerker of hoofd van de afdeling.

Het snelst en meest rechtstreeks, dus vaak het prettigst voor iedereen, is het uw probleem of klacht te bespreken met de betrokken medewerker of de leidinggevende.

Deze stap maakt ook dat we de klacht mogelijk snel kunnen oplossen.

2. Gesprek met de klachtenfunctionaris.

U kunt de klachtenfunctionaris inschakelen voor overleg of bemiddeling. De klachtenfunctionaris neemt zo snel mogelijk, binnen een week, contact met u op. Tijdens het eerste contact zal deze u vragen uw klacht toe te lichten. Samen met de klachtenfunctionaris bepaalt u wat u verder met de klacht wilt doen.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, deskundig en heeft een geheimhoudplicht. Pas als u toestemming geeft praat de klachtenfunctionaris over uw klacht met een ander.

Vormen van bemiddeling die de klachtenfunctionaris kan gebruiken

- Regelen van een gesprek tussen u en de betrokkene(n).
- Bespreken van uw klacht met de betrokkene en u informeren over de reactie.
- Schriftelijk voorleggen van de klacht aan betrokkene.

Als voorgaande niet werkt of wenselijk is, kunt u de klacht indienen bij de Raad van Bestuur of rechtstreeks bij de klachtencommissie.

3. Naar de klachtencommissie

U kunt uw klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Wij zijn aangesloten bij de klachtencommissie van de VGU (Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht). De klachtencommissie bestaat uit mensen met verschillende achtergronden.

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Vermeld in uw brief uw persoons- en adresgegevens, de naam van de persoon of afdeling tegen wie uw klacht is gericht en geef een korte omschrijving van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het op schrift stellen van uw klacht. De klachtencommissie neemt geen anonieme klachten in behandeling.

Behandeling van uw klacht door de klachtencommissie

Lievegoed betaalt de kosten van de behandeling bij de klachtencommissie. Bij inschakeling van een externe adviseur of advocaat komen de kosten voor uw eigen rekening. De commissie adviseert de Raad van Bestuur over het oplossen of beëindigen van de ongewenste situatie of over het voorkomen van klachten in de toekomst. U ontvangt binnen 6 weken een reactie over welke maatregelen we naar aanleiding van uw klacht hebben getroffen

Behandeling van Bopz klachten door de klachtencommissie

Indien u een klacht indient over uw behandeling op basis van de wet Bopz volgt een versnelde procedure op basis van de wet Bopz (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen).

De Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)

Als u bent opgenomen (of niet langer dan 3 maanden geleden bent ontslagen), op een van onze GGZ locaties dan kunt u zich ook laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is een onafhankelijk deskundige op het gebied van patiëntenrecht in de GGZ.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris Lievegoed

Lievegoed, t.a.v. de klachtenfunctionaris

Postbus 627

3720 AP Bilthoven

Mobiel: (06) 21502439

Mail: klachtenfunctionaris@lievegoed.nl

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon in de zorg

Tel: (0900) 4448888

Mail: helpdesk@pvp.nl

Klachtencommissie VGU

Postbus 10103

3505 AB UTRECHT

Mail: postmaster@vgu.nl

Geschillencommissie

Website: www.degeschillencommissie.nl

Klacht?

Vertel het ons!

