



Klachten en Geschillenregeling

Hieronder volgt de klachten en geschillenregeling zoals Zaak van Herstel deze voor ogen heeft. Het is onze wettelijke plicht u te wijzen op uw rechtstreekse toegang – zonder dus dit protocol te volgen – tot de Geschillen- en klachtencommissie met uw klacht of geschil, zie onderaan dit protocol voor de gegevens van deze partij.

Uiteraard zou Zaak van Herstel graag willen dat u uw klacht of geschil eerst aan ons voorlegt zodat we tot een wederzijds instemmende oplossing kunnen komen. U kunt daarvoor dit protocol volgen:

Geschillen:

Het staat cliënten en medewerkers te allen tijde vrij om contact te zoeken met de vertrouwenspersoon van Zaak van Herstel, E. Foppen, elisefoppen@gmail.com. Op verzoek kan zij (anoniem) zaken aanhangig maken bij de directie/ bestuurder van Zaak van Herstel.

Vertrouwenspersoon geeft eens per jaar een geanonimiseerde terugkoppeling aan bestuur(der) over gemelde zaken.

Geschillen/ discontenties tussen medewerkers of cliënten dienen in eerste instantie te worden aangekaart bij de desbetreffende persoon. De personen betrokken bij het geschil dienen hun grenzen aan de ander op respectvolle – niet beledigend en vanuit zichzelf sprekend – aan te geven en redenen en feiten aan te dragen omtrent het ontstane geschil. In eerste aanleg oraal, in tweede aanleg schriftelijk. In overleg met elkaar zal men proberen te komen tot overeenstemming over het geschil en over hoe verder te gaan om in de toekomst geschillen te voorkomen en een werkbare relatie te houden. Medewerkers bij wie het geschil is aangekaart houden voor cliënt(en) rapportage bij in het EPD en stellen Hoofdbehandelaar op de hoogte; in geschil met andere medewerkers wordt gerapporteerd aan bestuur(der) welke dossier houdt.

Indien men niet tot overeenstemming komt kan hulp gevraagd worden aan personen met meer zeggenschap in de organisatie. De zeggenschap is als volgt (laag naar hoog): Admin. medewerker – Therapeut – Hoofdbehandelaar – Bestuurder/Eigenaar. Deze zal na hoor en wederhoor in gezamenlijk gesprek tot een werkbare overeenstemming proberen te komen. Er wordt gerapporteerd aan bestuurder welke dossier houdt.

Indien dit niet tot een werkbare oplossing leidt kan gekozen worden voor een melding bij de externe geschillencommissie voor cliënten; voor medewerkers zal een werkinstructie van bestuurder moeten komen om geschil in toekomst te voorkomen of zal moeten worden gekeken naar mediation.

Voor cliënten: Indien niet tot een werkbare oplossing gekomen wordt ondanks bemiddeling van persoon met meer zeggenschap in organisatie, staat een gang naar de klachten en geschillencommissie open. Zaak van Herstel GGZ zal daaraan volledige medewerking verlenen.

Klachten:

Klachten kunnen gemeld worden bij de bestuur(der), schriftelijk, via mail –

info@zaakvanherstelggz.nl o,v,v, “klacht”. Bestuur(der) zal melden dat hij de klacht heeft

ontvangen. Bestuur(der) doet onderzoek naar de klacht en zal ten minste na drie weken tijd en eerder indien gegrondheid van klacht blijkt, verslag doen van onderzoek naar klacht en mogelijke oplossing/ tegemoetkoming m.b.t. de klacht voor de klager. De tegemoetkoming zal in overleg met klager plaatsvinden en klager zal hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Het is aan bestuur(der) om maatregelen, ter voorkoming van dergelijke klachten in de toekomst, te nemen. Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager opgelost kan worden staat het klager vrij zich te wenden tot de klachten- en geschillencommissie; Zaak van Herstel GGZ zal daaraan volledige medewerking verlenen.

Dit document zal gaandeweg meer worden aangevuld.

Laatste versie: 26/3/2024

Klachten- geschillencommissie Zorg (aansluiting aangevraagd):

Naam: De Geschillencommissie Zorg

Adres: Bordewijklaan 46, 2591 XR DEN HAAG

Website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Telefoon klachtenloket: 070-310 53 92

E-mail: info@klachtenloket-zorg.nl