

Klachtenfolder

WE KOMEN ER SAMEN UIT

Wat doet u als u een vraag of klacht heeft?

Algemeen

Bij Raadthuys GGZ werken hulpverleners in dienst en externe (zelfstandige) hulpverleners. In deze klachtenfolder leest u meer over de **klachtenregeling** die geldt bij klachten over **medewerkers in dienst van Raadthuys GGZ**.

Een **zelfstandige hulpverlener** heeft een **eigen klachtenregeling**, bijvoorbeeld via zijn beroepsorganisatie. Deze valt dus **niet onder de klachtenregeling van Raadthuys GGZ** zelf. Uw hulpverlener hoort u informatie te geven over de juiste klachtenregeling. U kunt het eventueel ook navragen bij de interne klachtencontactpersoon.

Waar vragen en klagen?

Betrokken medewerker en/of diens leidinggevende

Neem contact met de betrokken medewerker, eventueel met diens leidinggevende (regiebehandelaar). Dat is vaak de snelste weg naar een antwoord of oplossing. Vindt u dit moeilijk of ben u niet tevreden over het resultaat? Dan kunt u terecht bij de interne klachtencontactpersoon.

Interne klachtencontactpersoon

De interne klachtencontactpersoon verkent met u uw vraag/klacht en bekijkt welke verdere stappen mogelijk zijn. Bijvoorbeeld intern overleg of (alsnog) een passend antwoord of een oplossing mogelijk is. Of verwijzing naar andere klachteninstanties. De interne klachtencontactpersoon is via klacht@raadthuys.nl te bereiken.

Klachtroute bij jeugdhulp

Krijgt u hulp die betaald de Gemeente betaalt vanuit de Jeugdwet? Dan kunt u bij vragen (over rechten en plichten) of klachten een beroep doen op een externe **vertrouwenspersoon jeugdhulp**. Deze begeleidt u bij het vinden van de juiste klachtroute. Meer informatie vindt u op de website van het AKJ en Adviespunt Zorgbelang ([doorklikken](#)).¹ U kunt ook bellen naar 088 – 555 1000 (ma t/m vrij van 9.00 – 17.00 uur). Wilt u een oordeel over uw klacht dan kunt u terecht bij de **externe klachtencommissie jeugdzorg**. De vertrouwenspersoon kan u over deze commissie meer informatie geven en u begeleiden.

Klachtroute bij andere zorg

Krijgt of wilt u hulp van een medewerker die in dienst is van Raadthuys GGZ? Dan kunt u – nadat u contact hebt gehad met de interne klachtencontactpersoon en deze u het klachtenformulier met de contactgegevens heeft gestuurd – een beroep doen op de **externe klachtenfunctionaris** van Klachtenportaal Zorg. ([doorklikken](#))² Deze klachtenfunctionaris begeleidt u bij het duidelijk krijgen van uw klachten en doelen. In overleg met u en de betrokken medewerker begeleidt de klachtenfunctionaris de verdere afwikkeling van uw klacht (bemiddeling). Deze is gericht op probleemoplossing en herstel van vertrouwen. Bij afsluiting worden afspraken vastgelegd. Bent u niet tevreden over de uitkomst dan kunt u de klacht ter beoordeling voorleggen aan de **externe**

¹ <https://www.akj.nl/welkom/>
<https://adviespuntzorgbelang.nl/vertrouwenspersoon-jeugdhulp>

² <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

geschillencommissie. (doorklikken)³ Deze is te bereiken via secretariaat@geschillencommissiekpz.nl
De klachtenfunctionaris licht u voor over deze procedure en over andere externe klachtmogelijkheden.

Schadevergoeding

Heeft u een klacht en wilt u vergoeding van schade? Dan stelt u Raadthuys GGZ aansprakelijk voor de schade die u ervaart. Dat doet u in een schriftelijk verzoek, met toelichting van de gebeurtenis en de schade. U stuurt dit schriftelijk verzoek naar de interne klachtencontactpersoon. Doorgaans neemt de schadeverzekeraar van Raadthuys GGZ dan contact met u op. Deze start een onderzoek en doet een uitspraak of schadevergoeding mogelijk is.

Bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt de zaak (onder bepaalde voorwaarden) voorleggen aan de externe geschillencommissie.

Wie mag, waarover klagen?

Bent u **cliënt**? Dan heeft u zonder meer het recht om te klagen. Dat geldt ook als u de **wettelijk vertegenwoordiger of de nabestaande** van de cliënt bent. Uw klacht moet gaan over het (niet) handelen van (medewerkers van) Raadthuys GGZ jegens u zelf. U kunt een beroep doen op alle klachteninstanties die hiervoor zijn genoemd.

Bent u een **naaste van de cliënt**? Bijvoorbeeld een verzorger, een familielid? Dan mag u een beroep doen op de interne klachtencontactpersoon en de externe klachtenfunctionaris. Bij andere klachteninstanties is dat niet altijd mogelijk. Laat u hierover voorlichten via de interne klachtencontactpersoon.

Wat kost het?

Als u gebruik maakt van uw klachtrecht (of daarover wilt overleggen) worden u daarvoor geen kosten in rekening gebracht. Alleen bij de geschillencommissie betaalt u een entreebedrag (dat u terugkrijgt als u in het gelijk wordt gesteld).

De kosten van adviseurs die u zelf inschakelt, betaalt u wel zelf.

Tips bij vragen en klagen

Als u een vraag heeft of een klacht dan wilt u daar serieuze aandacht voor krijgen; u wilt liefst snel een antwoord of oplossing.

Enkele tips:

- blijf er niet mee lopen, neem snel contact op; liefst met de betrokken medewerker zelf;
- zitten de emoties bij u hoog? neem dan even de tijd en schrijf de kern van wat u dwars zit en wat voor u belangrijk is; de kans is dan groter dan de ander vooral reageert op de inhoud van wat u wil en niet op de vorm (emotie) waarin u dat inbrengt;
- dient u de klacht schriftelijk in? geef informatie over het wat? hoe? wie? wanneer? noem ook wat u al heeft gedaan, wat u wil bereiken en waarom dat voor u belangrijk is;
- geef de ander de tijd om vragen ter verduidelijking te stellen en na te denken over een oplossing;
- gun u zelf ook de tijd om na te denken of het antwoord/reactie voor u voldoende is;
- is dat niet het geval? geef aan wat u nog mist, wat u graag zou willen;
- blijft u ontevreden? vraag informatie over verdere klachtmogelijkheden.

Tot slot

Wilt u het volledige klachtenreglement van Raadthuys GGZ ontvangen dan kunt u dit opvragen bij de interne klachtencontactpersoon.

³ <https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/>