



KLACHTENREGELING

GGZonline B.V.

Goudse Steen 6

3961 XR Wijk bij Duurstede

klachten@ggzonline.nu

088 201 55 00

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	------------------------	------------

Inleiding

GGZONLINE is een GGZ behandelcentrum dat kwaliteit serieus neemt, omdat GGZONLINE mensen die last hebben van psychische klachten serieus neemt. Dat neemt niet weg dat ook bij GGZONLINE fouten kunnen worden gemaakt en dat de benadering van GGZONLINE en de bejegening door onze medewerkers niet altijd door iedereen passend zou kunnen worden gevonden. Een client klaagt niet snel. Dus als er wel een klacht wordt ingediend moet die klacht serieus worden genomen en dienst er zo snel mogelijk gezocht te worden naar een oplossing.

Wij hopen dat u als cliënt, wanneer u ontevreden bent over iets of iemand, daarover in gesprek gaat met ons. Wij proberen daarvoor open te staan en u die ruimte te bieden. Wanneer u er in eerste instantie niet uitkomt of u uw klacht niet binnen een meer informele sfeer wilt bespreken kunt u een schriftelijke klacht indienen.

In deze tekst geven wij in het kort aan hoe GGZONLINE uw klacht zal behandelen en welke keuzemogelijkheden u hebt.

Doelen van de klachtenregeling

- Het recht doen aan de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- Het scheppen van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, alsmede, voor zover dat mogelijk is, het herstel van de hulpverleningsrelatie;
- Het systematisch verzamelen en analyseren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en aldus een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit ervan, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen.

Wie kan klagen en waarover? Als u nu cliënt bent van GGZONLINE of cliënt bent geweest kunt u een schriftelijke klacht indienen over zaken die minder dan een jaar voordat u de klacht indient, hebben plaatsgevonden. Het moet dan om zaken gaan die u zelf betreffen of betroffen, zaken waardoor u meent rechtstreeks in uw belang getroffen te zijn.

Vaak zal de klacht betrekking hebben op een bepaalde persoon of bepaalde personen. Naast medewerkers van GGZONLINE kunnen dit ook door GGZONLINE ingehuurde specialisten zijn.

De klacht kan ook worden ingediend door iemand die u hiervoor als vertegenwoordiger heeft aangewezen. U moet dan wel zelf ook een handtekening onder de klacht zetten, zodat wij zeker weten dat deze persoon namens u handelt.

Bij wie en hoe dient u uw klacht in? U kunt uw schriftelijke klacht indienen per post of per e-mail.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	------------------------	------------

Op de website van GGZONLINE vindt u een klachtenformulier dat u hiervoor kunt gebruiken. U bent niet verplicht het formulier te gebruiken, maar wij raden dit wel aan. U kunt bijlagen, ter onderbouwing van uw klacht, ook opsturen of downloaden.

Hoe gaat het verder? Uw brief of e-mail wordt ontvangen op het klachtensecretariaat van GGZONLINE. Het klachtensecretariaat wordt gevoerd door een of meer medewerker(s) van GGZONLINE.

De ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en de klachtensecretaris neemt contact met u op als er nog vragen zijn over uw klacht of over uw wensen ten aanzien van de behandeling van uw klacht.

De klachtensecretaris is de heer J.P. de Graaf. klachten@ggzonline.nu

De klachtensecretaris heeft als taak de klacht snel in behandeling te nemen en het zo spoedig mogelijk bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing.

Klachtensecretaris zal in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de GGZONLINE' De Klachtensecretaris is in die zin gericht op een **oplossing** die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'.

- U kunt verzoeken om een klachtgesprek binnen GGZONLINE met degene(n) over wie u klaagt en de leidinggevende daarvan. In zo'n gesprek wordt ingegaan op uw klachten en wordt gekeken naar mogelijkheden om uw klacht weg te nemen. Na het gesprek ontvangt u een verslag met daarin ook de eventuele conclusies en afspraken die gemaakt zijn.

- U kunt ook verzoeken direct in contact te komen met de klachtfunctionaris. Dit is een gespecialiseerde medewerker van GGZonline, die eventueel kan bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde. De klachtfunctionaris zal met u bespreken wat uw klachten en uw wensen zijn en een voorstel doen voor behandeling van uw klacht. Na behandeling schrijft de klachtfunctionaris een verslag voor de directie van GGZONLINE met zijn bevindingen. Dit verslag krijgt u toegestuurd met een uitnodiging uw reactie te geven. De directie doet tenslotte in een brief aan u een uitspraak over uw klacht.

Wanneer het klachtgesprek de klachten niet (of onvoldoende) wegneemt, kan de cliënt zich wenden tot de Geschillencommissie.

Wanneer de klacht na 6 weken niet (of onvoldoende) is afgehandeld, kan de client zich wenden tot de Geschillencommissie.

GGZonline is aangesloten bij een erkende, onafhankelijke Geschillencommissie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van GGZonline te beslechten. De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies, dat wil zeggen dat GGZonline dit advies in beginsel dient op te volgen. De Geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

De cliënt kan een klacht voorleggen aan de Geschillencommissie als in het verslag van de klachtensecretaris, waarin het oordeel over de klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht staan, onvoldoende staat om de klachten weg te wegnemen.

De cliënt kan dus geen klacht indienen bij de Geschillencommissie zonder voorafgaand klachttraject.

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	------------------------	------------

Dit is alleen anders als redelijkerwijs niet van de cliënt verwacht kan worden dat hij/zij met de klacht eerst nog een intern klachttraject aflegt.

Wettelijke basis

De wettelijke basis voor de klachtenprocedure van GGZONLINE is neergelegd in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (de WKKGZ).

Belangrijke adressen en personen

Klachtensecretariaat GGZonline :
GGZonline
tav Klachtensecretariaat
Goudse Steen 6
3961 XR Wijk bij Duurstede

klachten@ggzonline.nu

Telefoon: 088 201 55 00

De Geschillencommissie | Zorg

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

070-3105380

Bezoekadres:

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	------------------------	------------

KLACHTENFORMULIER

Met dit klachtenformulier willen wij u behulpzaam zijn uw klacht zo helder mogelijk te formuleren. Op die manier kunnen wij met u snel in overleg gaan om een probleem op te lossen op een manier die voor u bevredigend is.

Naam :

Adres :

Woonplaats en postcode:

Telefoon nummer:

e-mail :

Naam behandelaar:

Kern van uw klacht :

(kunt u in uw eigen woorden aangeven waarover u niet tevreden bent)

Wat vindt u dat wij/de behandelaar/een ander persoon wel had moeten doen?

Heeft u uw onvrede besproken met een medewerker van GGZonline?

Wie was die medewerker?

Wat stelt u voor als een goede bevredigende oplossing?

Hoe kunnen wij u het gemakkelijkst bereiken? Telefoon : : Tijdstip van de dag

Welke dag :

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	-----------------------	------------

GGZonline B.V., Goudse Steen 6, 3961XR Wijk bij Duurstede, KvK 73337668 AGB-code 22221101

klachtenregeling	John P. Deighton Algemeen Directeur	Q-nummer QUA-2021002	31-07-2021
------------------	--	-----------------------	------------