

Niet tevreden? vertel het ons!



Niet tevreden en dan?

GGZ Santana draagt kwaliteit van behandeling hoog in het vaandel. Onze medewerkers streven ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen. Zij houden daarbij zoveel mogelijk rekening met uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Door dit aan te geven, kan er samen met u naar een oplossing gezocht worden. Daarnaast kan uw klacht bijdragen aan het verbeteren van onze dienstverlening. Dus vertel het ons.

Praat erover

Geef uw klacht, opmerking of suggestie aan bij de medewerker. Het is altijd goed om uw wensen of onvrede bespreekbaar te maken. Vindt u het lastig om de medewerker direct aan te spreken of biedt zo'n gesprek geen oplossing? U kunt ook de leidinggevende benaderen of contact opnemen met de Klachtenfunctionaris. De Klachtenfunctionaris kan bemiddelen bij het oplossen van uw klacht.

U kunt kosteloos gebruik maken van de diensten van de Klachtenfunctionaris.

Onafhankelijke klachtenbemiddeling

U kunt uw klacht zowel schriftelijk of via de mail indienen bij de Klachtenfunctionaris. Na ontvangst van een schriftelijke klacht, neemt de Klachtenfunctionaris contact met u op om een duidelijk beeld van het probleem te krijgen. De Klachtenfunctionaris bespreekt met u de mogelijkheden om uw klacht te laten behandelen en biedt u desgewenst advies en ondersteuning bij het indienen van uw klacht. Als u dat prettig vindt, kan er een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijk gesprek. Uw klacht wordt uiteraard zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd. De Klachtenfunctionaris stelt bijvoorbeeld alleen met uw toestemming de betrokkene(n) op de hoogte.

Wat de Klachtenfunctionaris voor u kan doen

- De klacht registreren en bij GGZ Santana bekend maken, zodat waar mogelijk beleidsmatige aanpassingen gedaan kunnen worden.
- Bemiddelen tussen u en de betrokkene(n). De Klachtenfunctionaris regelt een gesprek tussen u en de betrokkene(n). Wanneer u dat wilt, is de Klachtenfunctionaris bij het gesprek aanwezig.
- De Klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met de betrokkene(n) en informeert u over de afwikkeling.
- De Klachtenfunctionaris kan helpen bij het formuleren van de klacht voor de klachtencommissie

Door bemiddeling streeft de Klachtenfunctionaris ernaar om binnen zes weken na ontvangst tot een oplossing te komen. Deze perioden kan worden verlengd, bijvoorbeeld omdat er meer onderzoek nodig is.

Contact

U kunt onze Klachtenfunctionaris dhr. D. Buwalda op de volgende manier bereiken

Per e-mail: klachtenfunctionaris@ggzsantana.nl

Schriftelijk: stuur uw klacht in een gesloten envelop naar GGZ Santana, t.a.v. D. Buwalda, postbus 815, 8440 AV Heerenveen

De Klachtencommissie

Mocht u er met de Klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt uw klacht en spreekt daarna een oordeel uit. GGZ Santana is aangesloten bij de klachtencommissie voor patiënten en naasten van GGZ Friesland.

U kunt u klacht schriftelijk of per e-mail indienen. Adresgegevens: Klachtencommissie GGZ Friesland, Postbus 932, 8901 BS Leeuwarden. Email: klachtencommissie@ggzfriesland.nl.

Geschillencommissie Zorg

Staat u niet achter de bemiddeling van de Klachtenfunctionaris of bent u het niet eens met het advies van de klachtencommissie, dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. De geschillencommissie rekent € 52.50 voor het behandelen van uw klacht. De geschillencommissie doet na een hoorzitting met de betrokkenen een bindende uitspraak.

Contact:

Geschillencommissie Zorg

Postadres: Postbus 9060, 2509 LP Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

T.070 310 5310 (op werkdagen van 9:00-17:00 uur)

www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten