



Een compliment of klacht? Laat het ons weten!

Informatie over het geven van complimenten, klachten
en het omgaan met klachten

Wij bieden dagelijks hulp aan mensen. Daarbij komen allerlei zaken aan de orde die erg persoonlijk zijn. Dat vraagt om grote zorgvuldigheid en wederzijds vertrouwen. In de Bres wil kwalitatief goede behandelingen geven en deskundige hulp bieden. Wilt u ons hierover een compliment geven? Dat kan via info@indebres.nl.

Het kan zijn dat u niet helemaal tevreden bent. Daar mag u ons op aanspreken. Uw klacht helpt ons om de kwaliteit van onze hulpverlening te verbeteren en soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Onze medewerkers doen hun uiterste best. Daar mag u op rekenen.

Niet tevreden?

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Ga dan vooral het gesprek aan met uw behandelaar of de medewerker over wie u niet tevreden bent. De meeste problemen zijn snel en makkelijk op te lossen. Vindt u het lastig om direct het gesprek aan te gaan? U kunt dan ook uw klacht bespreken met onze directie, stuur hiervoor een brief naar:

In de Bres

T.a.v. de directie
Postbus 228
9200 AE Drachten

Een officiële klacht indienen

Ben u ontevreden over de uitkomst van het gesprek? Of heeft u een andere klacht, los van onze zorg? U kunt een officiële klacht indienen bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Zorg van de Zaak Netwerk waar wij onderdeel van zijn. De klachtenfunctionaris geeft gratis hulp en advies bij het op papier zetten van uw klacht. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is van toepassing op de klachtenbehandeling van In de Bres.

U kunt op 3 manieren contact met de klachtenfunctionaris opnemen:

1. Vul het klachtenformulier op onze website in: www.ggzindebres.nl
U kunt hier ook anoniem een klacht indienen.
2. Telefonisch via: 06 10 030 505 of 06 53 150 992
3. Schriftelijk: T.a.v. klachtenfunctionaris Zorg van de Zaak Netwerk
Burgermeester Feithplein 5
2273 BX Voorburg

De klachtenprocedure

Binnen drie werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging, waarna de klachtenfunctionaris uw klacht in behandeling neemt. Het kan ook zijn dat uw klacht intern in behandeling genomen wordt door de manager of het hoofd van de afdeling waarop uw klacht betrekking heeft.

Vaak heeft de klachtenfunctionaris contact met u en onze organisatie gehad om een duidelijk beeld te krijgen van de klacht en de mogelijke oorzaak. Op uw verzoek kan hij ook uw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

We streven ernaar binnen 6 weken tot een oplossing te komen naar tevredenheid van beide partijen. Als er meer onderzoek nodig is, kan de termijn worden verlengd met vier weken. U wordt daarover altijd binnen zes weken geïnformeerd.

U blijft ontevreden?

Als u ontevreden bent over de oplossing die de klachtenfunctionaris aanbiedt, dan kunt u dit binnen 12 maanden na de oorspronkelijke klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Voor meer informatie kunt u terecht op www.degeschillencommissiezorg.nl.

Houd wel rekening met een bijdrage (klachtengeld) van enkele tientallen euro's aan de commissie. Actuele informatie hierover vindt u op hun website.

Ontevreden?

Bespreek het met uw behandelaar of de medewerker over wie u ontevreden bent. De meeste problemen zijn snel en makkelijk op te lossen



Of neem contact op met onze directie als u het lastig vindt het gesprek aan te gaan met uw behandelaar of de medewerker over wie u ontevreden bent.

Blijft uw klacht bestaan of heeft u een klacht los van onze hulpverlening?

Neem dan contact op met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dat kan via het klachtenformulier op onze website, telefonisch of schriftelijk.



Heeft u hulp nodig om uw klacht op een duidelijke manier op papier te zetten? Neem dan ook contact op met onze klachtenfunctionaris voor gratis advies en tips!

Wat gebeurt er met uw klacht?

- Binnen drie werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging
 - Binnen zes weken na ontvangst krijgt u een oplossing voor uw klacht aangeboden
- Soms is er meer tijd nodig voor onderzoek naar uw klacht, in dat geval wordt u tijdig geïnformeerd door de klachtenfunctionaris of de klachtenbehandelaar.



Dien uw klacht zo snel mogelijk in, maar niet later dan 12 maanden na het ontstaan van uw klacht.

Blijft u ontevreden?

U kunt dan terecht bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.



Belangrijke websites:

www.ggzindebres.nl

www.degeschillencommissiezorg.nl

Het klachtenregelement vindt u op:

<http://ggzindebres.nl/over-ons/klachtenregeling>