

Klachtenregeling SGGZ Harmony

De medewerkers van SGGZ Harmony doen hun uiterste best om goede zorg te verlenen aan haar cliënten, maar het kan natuurlijk voorkomen dat u vragen heeft of dat u ontevreden bent over de dienstverlening. Een klacht kan betrekking hebben op de gedragingen en/of uitlatingen van een werknemer [en op de gedragingen en/of uitlatingen van een derde die namens SGGZ Harmony diensten heeft verleend]. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger van de cliënt. Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.

Heeft u een klacht of vraag, dan kunt u eerst gebruik maken van de interne klachtenprocedure van SGGZ Harmony. Komen u er samen met uw supervisor/behandelaar niet uit, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling. U bent echter niet verplicht om gebruik te maken van de interne klachtenregeling en kunt ervoor kiezen om direct gebruik te maken van de externe klachtenregeling van SGGZ Harmony. De interne en externe klachtenprocedure wordt hieronder beschreven.

1. Interne klachtenprocedure

Door middel van de interne klachtenregeling streeft SGGZ Harmony ernaar om samen met u op een laagdrempelige manier tot een passende oplossing te komen. In eerste instantie kunt u uw klacht bespreken met uw behandelaar.

1.1 Klacht melden

Heeft u een klacht, dan kunt u dit mondeling melden bij uw behandelaar, het contactformulier op de website invullen [<https://harmony-sggz.nl/klachtenregeling/>] of u kunt een e-mail sturen naar marcus@harmony-sggz.nl. Het is belangrijk dat u in uw klacht de volgende informatie verstrekt:

- Een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht
- Voorbeelden van feiten waarop de klacht is gebaseerd

1.2 Procedure na ontvangst van een klacht

Nadat een klacht schriftelijk is ontvangen, zal de klacht zorgvuldig worden onderzocht door SGGZ Harmony. Binnen de organisatie gaan we dan kijken wat er mis is gegaan en hoe we dat hadden kunnen voorkomen. Uiteraard kan het ook zijn dat er meerdere medewerkers betrokken zijn bij uw klacht, in dat geval is het belangrijk dat de betrokken medewerkers met elkaar in gesprek kunnen. We streven ernaar om binnen twee weken te reageren en een gesprek in te plannen om samen tot een oplossing te komen.

1.3 Gesprek met de betreffende [coach/begeleider/behandelaar]

Indien de klager ook met de betreffende behandelaar in gesprek wil, wordt er een gesprek ingepland. Tijdens het gesprek wordt de klacht besproken, kan de behandelaar zichzelf toelichten en is er ruimte om achterliggende vragen te beantwoorden en eventuele misverstanden op te helderen. Samen proberen we tot een passende oplossing te komen. Onze ervaring is dat het merendeel van de klachten kan worden opgelost door een gesprek met de betreffende behandelaar.

1.4 Behandeling van de klacht

De klacht kan tijdens het gesprek worden afgehandeld door mondeling overeenstemming te bereiken over de oplossing. Daarnaast kan het zijn dat er aanvullende maatregelen genomen moeten worden, in welk geval SGGZ Harmony u per e-mail of telefonisch op de hoogte zal stellen van de vervolgstappen. U kunt hiermee akkoord gaan en dan wordt de klacht in behandeling genomen.

2. Externe klachtenprocedure

Mocht u ontevreden zijn over de interne afhandeling van uw klacht, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van SGGZ Harmony. SGGZ Harmony maakt gebruik van de externe klachtenregeling van 'Erisietsmisgaan'.

2.1 Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Als u ontevreden bent over de interne afhandeling van klachten, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Erisietsmisgaan. Dit kan via de volgende procedure: U kunt naar de website van 'Erisietsmisgaan' gaan via de link: <https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/> Onderaan de pagina kunt u uw klacht/Ontevredenheid melden of via de speciale knop die u op onze website vindt [<https://harmony-sggz.nl/klachtenregeling/>].

In de klachtenregeling staat stap voor stap beschreven wat de zorgvrager kan doen, wat de zorgverlener kan doen en wat wij voor u kunnen doen om de onvrede weg te nemen. Lukt dat niet, dan kan de klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl u beiden begeleiden om zo snel en prettig mogelijk tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen. Ons doel is om het vertrouwen te herstellen, zodat jullie samen verder kunnen. Lukt dat niet, dan faciliteren we een geschillencommissie Wkkgz.

Indien nodig kan de helpdesk van erisietsmisgegaan.nl ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar via 035-2031585 of e-mail: info@erisietsmisgegaan.nl

2.2 Bemiddeling

Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor zowel de patiënt als de zorgverlener acceptabele oplossing, kan een mediationgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een mediator van erisietsmisgegaan.nl. Beide betrokken partijen moeten instemmen met de organisatie van deze mediationbijeenkomst.

De mediator werkt vanuit een neutrale, onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.

Als een van de betrokken partijen niet wil meewerken aan een mediationgesprek, kan dit niet doorgaan en kan de zorgvrager besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.

Het mediationgesprek vindt bij voorkeur plaats via een online verbinding. Lukt dit niet, dan organiseert de mediator het gesprek op een locatie die voor beide partijen goed bereikbaar is en die rekening houdt met eventuele beperkingen van de zorgvrager.

Na overleg met de betrokken partijen bepaalt de mediator een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.

De mediator rondt de counseling binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek af. Indien dit niet mogelijk is, worden de betrokken partijen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra de betrokken partijen het eens zijn over een oplossing voor het probleem, voegt de bemiddelaar de door beide partijen aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

2.3 Arbitragecommissie

Als de inzet van de klachtenfunctionaris of de wijze waarop uw ontevredenheid of klacht is afgehandeld voor u onbevredigend is, kunt u zich wenden tot de geschillencommissie. Lees <https://erisetsmisgegaan.nl/klachtenregeling/>

3. Registratie van klachten

SGGZ Harmony draagt zorg voor de (geanonimiseerde) registratie van de klachten waarbij de volgende gegevens worden geregistreerd: aantal ingediende klachten, de aard, afhandeling en uitkomst van de klachten en eventueel genomen maatregelen.