

# Klachten over uw behandeling

## **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

Als professionele organisatie voor geestelijke gezondheidszorg wil YOEP u zo goed mogelijk ondersteunen. Toch kan het zijn dat er tijdens uw begeleiding of behandeling dingen gebeuren die u als onjuist of onterecht ervaart. Als u klachten of gevoelens van ongenoegen heeft, willen we dit graag weten en bespreekbaar maken. YOEP ziet klachten als een belangrijk hulpmiddel om onze dienstverlening te verbeteren. Samen met u zoeken we naar een oplossing voor het probleem.

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw ongenoegen of klacht aan ons kenbaar te maken:

### **Procedure:**

- U kunt de klacht direct bespreken met de betrokkene(n).
- U kunt uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris
- U kunt de klacht schriftelijk voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van YOEP.

De klachtenfunctionaris kan u adviseren over het indienen van een klacht. De gegevens van de klachtenfunctionaris staan vermeld op de achterzijde van deze folder.

## ***Direct bespreken met de betrokkene***

De snelste manier om uw ongenoegen weg te nemen, is deze te bespreken met de medewerker tegen wie de klacht zich richt. Komt u er tijdens dit gesprek niet uit, dan kunt u de interne klachtenfunctionaris inschakelen, die een voortgezet gesprek tussen u en aangeklaagde (n) begeleidt. Samen kunt u overleggen hoe het probleem wel kan worden opgelost.

## ***Bespreken met de klachtenfunctionaris***

Veel mensen vinden het moeilijk om zelf een klacht direct met de betrokkene(n) te bespreken. Vindt u dit moeilijk dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. YOEP werkt samen met het klachtenportaal zorg. Zij bieden een onafhankelijke klachtenfunctionaris die u kan ondersteunen bij uw klacht. Ook wanneer er al wel een gesprek met de betrokkene(n) heeft plaatsgevonden, zonder dat dit de klacht heeft opgelost. De klachtenfunctionaris geeft informatie over de klachtenprocedure en kan helpen en bemiddelen bij het organiseren van een voortgezet gesprek. De klachtenfunctionaris leidt het voortgezet gesprek.

In dit gesprek proberen alle bij de klacht betrokkenen de zaken uit te praten en een oplossing te vinden voor de ontstane problemen. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door de klachtenfunctionaris.

Als het gesprek naar tevredenheid is verlopen, wordt de klacht afgesloten. Als dit niet het geval is kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. Deze klachtencommissie is onafhankelijk van YOEP.

## **De onafhankelijke klachtencommissie**

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten van YOEP op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorgsector (Wkkgz)

De klachtencommissie is onafhankelijk van YOEP en is ondergebracht bij het klachtenportaal zorg.

De klachtencommissie neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Deze schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier. Deze is te vinden via een link op onze website. Ook is deze informatie te lezen in de flyer die is bijgevoegd.

Als u uw klacht schriftelijk heeft ingediend, ontvangt u van de klachtencommissie een ontvangstbevestiging. In deze bevestiging staat of uw klacht ontvankelijk is en in behandeling kan worden genomen. Als uw klacht ontvankelijk wordt verklaard, krijgt u informatie over de verdere procedure.

## **Adressen telefoonnummers**

### **Interne klachtenfunctionaris**

Bereikbaar via: 088-9723723

U kunt vragen naar mevrouw C. Caljé

### **Klachtenportaal zorg**

Bereikbaar via: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

[www.Klachtenportaalzorg.nl](http://www.Klachtenportaalzorg.nl)



Deze informatie is ook terug te lezen op onze website: [www.yoep.nu](http://www.yoep.nu)