

# KLACHTENFOLDER INTER-PSY

Heeft u een klacht?

Laat het ons weten!

## Informatie bij het voorleggen van een klacht

Voor de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de Geschillencommissie Zorg geldt dat u in uw brief of e-mail vermeldt:

- uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en geboortedatum,
- over wie of wat u een klacht heeft,
- een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of beslissing waarover u een klacht heeft,
- wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis/beslissing.

Na het versturen van een brief of email ontvangt u binnen twee werkdagen van de Klachtenfunctionaris en binnen veertien dagen van de Klachtencommissie na ontvangst een ontvangstbevestiging. Voor de wijze van afhandeling van een klacht door de Geschillencommissie Zorg dient u op de website van deze commissie te kijken.

## Adressen

### **Klachtenfunctionaris INTER-PSY**

- per brief: Verlengde Meeuwerderweg 5, 9723 ZM Groningen
- per e-mail: klachtenfunctionaris@inter-psy.nl

### **Klachtencommissie INTER-PSY Noord-Holland**

- per brief: Wielingenstraat 85, 1441 ZN Purmerend
- per mail: klachtencommissie@inter-psy.nl

### **Klachtencommissie Zorg**

- per brief: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
- per mail: info@klachtenloketzorg.nl

Het is mogelijk om in een beveiligde omgeving met ons te e-mailen via de contactpagina op onze website.





## **Klachtenfolder GGZ-behandeling**

De GGZ-medewerkers van de INTER-PSY Groep doen hun uiterste best om de behandeling te bieden die bij u past. Toch is het mogelijk dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Een klacht kan gaan over elk onderdeel van de GGZ-dienstverlening van INTER-PSY. De klachtenregeling is ingericht volgens de toepasselijke wet- en regelgeving. Voordat u een klacht indient kunt u uw ontevredenheid uitspreken richting de betrokken medewerker. Het kan zijn dat u samen niet tot een oplossing komt.

## **Kosten**

Voor de klachtenprocedure bent u geen kosten verschuldigd.

## **Klachtenfunctionaris**

INTER-PSY heeft klachtenfunctionarissen. Een klachtenfunctionaris kan u op uw verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het verdient aanbeveling om de klachtenfunctionaris eerst te benaderen alvorens u de stap neemt naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is een vertrouwenspersoon voor de patiënt.

## **Geheimhoudingsplicht**

Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de patiënt hiermee instemt.

## **Wie kan een klacht indienen?**

### ***Bij een jeugdige***

Een klacht kan door of namens verschillende mensen worden ingediend: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Ook nabestaanden van een van bovenstaande partijen kunnen een klacht indienen.

### ***Bij een volwassene***

Een klacht kan door uzelf ingediend worden. Daarnaast kunt u iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. Denk hierbij aan uw partner, een familielid of een naaste. Ook nabestaanden van een patiënt kunnen een klacht indienen.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Voor de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld maakt het verschil of u als jeugdige (Jeugdwet) of als volwassene (Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst/WGBO) behandeling krijgt.

### ***Bij een jeugdige***

We raden u aan uw klacht eerst te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Als dit onvoldoende is, kunt u uw klacht bij de klachtencommissie indienen. Deze bestaat uit drie leden. De voorzitter is onafhankelijk (niet werkzaam voor INTER-PSY). Binnen zes weken moeten zij op uw klacht beslissen. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond.

### ***Bij een volwassene***

We raden u aan uw klacht eerst te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Als dit onvoldoende is, kunt u uw klacht bij de klachtencommissie indienen. Deze bestaat uit drie leden. De voorzitter is onafhankelijk (niet werkzaam voor INTER-PSY). Binnen zes weken moeten zij op uw klacht beslissen. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond en geeft vervolgens een advies aan de directie. Bij de beslissing op uw klacht moet de zorgaanbieder het advies van de commissie betrekken.

### **Geschillencommissie Zorg**

Indien u het niet eens bent met de beslissing van de klachtencommissie, dan kunt u de klacht voorleggen bij de Geschillencommissie Zorg. Dit kan alleen niet bij klachten die een jeugdige betreffen.