

Stappenplan Klachtenfunctionaris

voor klachten die vallen onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

1

Bent u niet tevreden?

Bespreek met uw behandelaar waar u tegenaan loopt. Als dat moeilijk is, praat dan met een andere medewerker of teamleider. U kunt ook meteen met de klachtenfunctionaris praten (zie stap 2).

2

Heeft een gesprek geen goede uitkomst gehad of wilt u direct met de klachtenfunctionaris praten?

Meld uw klacht bij de klachtenfunctionaris. Die wijst u de weg en bemiddelt. Samen zoekt u naar een uitkomst.

3


Niet tevreden met de uitkomst?

Dien uw klacht in bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt de klacht. Die geeft daarna een oordeel of een reactie.

4

Bent u het niet eens met de reactie van de raad van bestuur?

Als u cliënt bent, dan kunt u een klacht bij de externe Geschillencommissie Zorg indienen.



Klachtenfunctionaris GGZ NHN
klachtenfunctionaris@ggz-nhn.nl
Sanne Huisman: 06-518 455 64
Maja Amende: 06-101 461 47
Yvonne Schoutsen: 06-206 480 93