

Klachtenprocedure

Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg

Eerste aanrader:

Mocht u een klacht hebben over uw behandeling of bejegening door uw behandelaar, dan kunt u deze het beste eerst zelf aanspreken. Hij zal proberen om uw onvrede zoveel mogelijk met u te bespreken en weg te nemen.

Indien u dit niet wenst, dan kunt u gebruik maken van de interne of externe klachtenprocedure.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 1 Indienen van een klacht

1.1 Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan de cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger; zijn of haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren.

1.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.

1.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de Directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

1.4 Plaats van indienen

a. De klager dient de klacht binnen de organisatie in bij de Directeur of hoogste leidinggevende van de organisatie en/of bij de externe ombudsdienst van het SPIL (*Zie onderaan externe klachtenprocedure*).

b. Bij het bestuur kunnen klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door de Directeur van het DAGG vzw.

1.5 Een klacht is verjaard, indien de laatste handeling waarop de klacht betrekking heeft meer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden. Het bestuur kan in bijzondere situaties besluiten hierop een uitzondering te maken. Een dergelijk besluit wordt inhoudelijk gemotiveerd.

Artikel 2 Behandeling van de klacht

2.1 De organisatie stelt de klager binnen 2 weken na indiening van de klacht mondeling en/of schriftelijk, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Daarna is de termijn voor het geven van een reactie op een klacht ten hoogste een maand. De organisatie deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

2.2 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, wordt de beklagde medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.

2.3 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig

wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen verzoekt om een gezamenlijk gesprek te vermijden.

Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklaagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop men gelegenheid heeft gehad te reageren.

Artikel 3 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 4 Het inwinnen van inlichtingen

4.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, evenals bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

4.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de organisatie. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

Artikel 5 Inzagerecht

Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrokken stukken in te zien. Stukken die door één der partijen worden ingediend, zonder dat de andere partij hierin inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Geheimhouding

Ieder personeelslid is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 8 Bekendmaking van de klachtenregeling

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar cliënten.

Artikel 9 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van de organisatie.

Wijziging kunnen niet aangebracht worden voor de maximale termijn van 2 weken voor de klachtbehandeling.

Hasselt, 24 november 2017

Bereikbaarheid van de in de tekst voorziene instanties:

1. de directeur:
Hans Schröter (011/547243)
Adelberg 31,
3920 Lommel
hans.schroter@dagg-cgg.be
2. het bestuur,
DAGG vzw, ten aanzien van de heer voorzitter
Guffenslaan 48,
3500 Hasselt

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

Indien de klager geen beroep wil doen op de interne klachtenprocedure kan hij te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de ombudsdienst van het SPIL, het Samenwerkingsinitiatief van de Psychiatrische Instellingen en Diensten in de Provincie Limburg.

De ombudsdienst van het SPIL is een onafhankelijke organisatie.

Te bereiken:

Telefonisch: Op het gratis nr. **0800 99 395**.

Per brief:

VZW Spil - Ombudsdienst

Provinciehuis - 2de Dir. Afd. 2

Universiteitslaan 1

3500 Hasselt

Ingrid Meuwis

Marlies Thonnon

ingrid.meuwis@ombudsfunctieggz.be

marlies.thonnon@ombudsfunctieggz.be