



met ggz

**ALS U NIET
TEVREDEN BENT**



Als u niet tevreden bent over onze hulpverlening, dan horen wij dat graag. Door uw onvrede met ons te delen, kunnen wij samen met u werken aan passende oplossingen. Dat helpt ons bovendien om onze zorg- en dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Bespreekbaar maken

Uw hulpverlener en MET ggz staat open voor uw wensen en zorgen. Bent u het niet eens met de gang van zaken, vertel het uw hulpverlener. Zo kunnen wij direct werken aan het oplossen van een mogelijk probleem.

Klachtenfunctionaris (voor cliënten)

De klachtenfunctionaris (onafhankelijk) is er als u als cliënt de onvrede onvoldoende met een hulpverlener kunt bespreken. Of wanneer de hulpverlener uw onvrede niet goed heeft kunnen oplossen.

Voor Noord- en Midden-Limburg is Els Vossen de klachtenfunctionaris. Zij is bereikbaar op 06-50499733 voor het maken van een afspraak. De klachtenfunctionaris voor Zuid-Limburg is Daan Schatteman, telefoon 06-51902514.

U kunt uw onvrede ook per e-mail melden: klachtenfunctionaris@metggz.nl.

Rol klachtenfunctionaris

U of uw vertegenwoordiger (een naaste of familielid) kan bij de klachtenfunctionaris terecht voor voorlichting en advies en/of bemiddeling.

• Bemiddeling

De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de klager en degene over wie de klacht gaat. Het doel is het oplossen van onvrede of het herstellen van het vertrouwen tussen twee partijen.

De klachtenfunctionaris praat met beide partijen en is onafhankelijk (niet in dienst van MET ggz) en onpartijdig.

De insteek is om een oplossing voor te stellen zonder een oordeel uit te spreken. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd maatregelen tegen een van de betrokken partijen te nemen.

- **Voorlichting en advies**
De klachtenfunctionaris kan indien nodig ook informatie geven over interne en externe klachtenprocedures. Lukt het niet om de onvrede naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klachtenfunctionaris wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van MET ggz.

Als klager heeft u het recht zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon. Deze persoon kunt u zelf kiezen.

Bij minderjarigen (in principe personen onder de 12 jaar) kan een ouder of voogd optreden als klager.

AKJ vertrouwenspersonen (bij jeugdhulp)

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting en hun vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van MET ggz of de gemeente.

Rol vertrouwenspersoon AKJ

Het kan gebeuren dat je als jongere ontevreden bent over de hulp die je krijgt van MET ggz of de gemeente. Als je er niet uit komt met de hulpverlener van MET ggz, neem dan contact op met de adviesdienst van het AKJ. Allereerst luisteren ze naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met MET ggz of de gemeente.

Meer weten?

Je kunt het AKJ bellen op 088 - 555 1000 of mailen met info@akj.nl.

Meer informatie vind je ook op www.akj.nl.



Familievertrouwenspersoon (voor naasten)

De familievertrouwenspersoon (FVP) van MET ggz is er voor familieleden en naasten van onze cliënten. Hij werkt onafhankelijk en kan verschillende dingen voor u doen als hiertoe voor u persoonlijk aanleiding is. Bijvoorbeeld wanneer u vragen heeft over de hulpverlening of als u ontevreden bent over de manier waarop u geïnformeerd en/of betrokken wordt. De inzet van de familievertrouwenspersoon is kosteloos.

Rol familievertrouwenspersoon

Als naaste of familielid van een cliënt kunt u bij de familievertrouwenspersoon terecht voor voorlichting en advies en/of bemiddeling. De FVP

- luistert naar uw verhaal
- geeft antwoord op uw vragen
- geeft u algemene informatie over de ziekte en de behandeling van de cliënt

- steunt u in uw contact met de hulpverlener, behandelaar of manager
- bemiddelt als u het niet eens bent met de hulpverleners
- ondersteunt u bij het indienen van een klacht
- wijst u de weg naar lotgenotengroepen, cursussen en organisaties die u een steuntje in de rug geven bij de zorg voor de cliënt
- brengt de problemen van familie en naasten onder de aandacht van MET ggz
- signaleert naar MET ggz toe welke regels problemen bij u geven

De familievertrouwenspersoon voor MET ggz is Chris de Haas. Hij is bereikbaar op 06-53242920 voor het maken van een afspraak of e-mail via c.dehaas@lsfvp.nl. U kunt ook informatie vinden op de landelijke site www.lsfvp.nl.



Een klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en degene waarover de klacht gaat. Komt u er samen niet uit, dan kan hij u indien nodig informeren over interne en externe klachtenprocedures.



Klachtencommissie

U kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie van MET ggz. Deze klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke externe leden.

Procedure

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht krijgt u bericht over de gang van zaken. De klachtencommissie hoort beide partijen. Als er behoefte is tot inzage van uw behandelgegevens, dan wordt toestemming gevraagd. De uitspraak volgt binnen drie maanden na indiening van de klacht. De commissie stelt maatregelen voor aan de directie van MET ggz. De uitspraak ontvangt u schriftelijk.

Maatregelen

De beslissing over mogelijke maatregelen ligt bij de directie van MET ggz. De directie kan hierover nader overleg hebben met de direct betrokkenen. U krijgt binnen een maand bericht over de getroffen maatregelen.

Klachtendossier

De klachtencommissie maakt van elke klacht een dossier. Alleen de klager en de aangeklaagde hebben het recht dat dossier in te zien. MET ggz vernietigt het klachtendossier binnen 18 maanden na de uitspraak.

Als u besluit een procedure te starten bij een externe instantie, dan bewaart MET ggz het klachtendossier totdat ook deze procedure is afgerond.

Geschillencommissie Zorginstellingen

MET ggz staat geregistreerd bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie heeft een speciale functie. Ze behandelt de klacht als u er met MET ggz niet uitkomt en als er sprake is van schade die in geld is uit te drukken. De geschillencommissie behandelt claims tot vijfduizend euro. Aan de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie Zorginstellingen zijn kosten verbonden. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

Vertrouwenspersoon seksueel misbruik door hulpverleners

Seksueel/erotisch contact tussen hulpverleners en cliënten is altijd ongeoorloofd. Is er tijdens uw behandeling of begeleiding sprake van seksueel misbruik of grensoverschrijdend gedrag door uw hulpverlener, dan kunt u contact opnemen met Hanny Leene, vertrouwenspersoon seksueel misbruik door hulpverleners, via 06-13442074. Zij biedt een luisterend oor, geeft steun en adviseert u over mogelijke vervolgstappen.

Meer informatie

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, stel ze dan gerust aan uw hulpverlener. Neem ook een kijkje op www.metggz.nl.

met ggz

Postbus 21
6040 AA Roermond
T: 088-1149494
E: info@metggz.nl
I: www.metggz.nl

juli 2018