

KALEIDOS

LHBTI* zorg Amsterdam

Klachten- en geschillenregeling

Heeft u vragen, opmerkingen of verbeterpunten ten aanzien van uw behandeling bij ons? Dan raden we u aan om deze altijd eerst te bespreken met uw behandelaar.

1. Heeft u een klacht?

Bent u ontevreden of heeft u een klacht? Wij streven ernaar om aan uw verwachtingen te voldoen, maar mocht dit niet het geval zijn, dan bieden we verschillende mogelijkheden om uw klacht te bespreken en op te lossen.

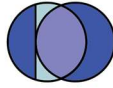
- Bespreken met uw behandelen: Als u niet tevreden bent, raden we u aan om dit eerst te bespreken met de behandelen waar u een klacht over heeft. Dit gesprek leidt vaak al tot een oplossing.
- Bemiddeling door ons hoofd behandelen: Als een gesprek met de betrokken behandelen niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u ook contact opnemen met ons hoofd behandelen, mw. Elise Nelis, psychiater. Zij kan als onafhankelijk persoon bemiddelen tussen u en uw behandelen en zo proberen een passende oplossing met u te vinden. Bij behandelingen waar mw. Nelis betrokken is, zal een collega bestuurslid uw klacht bemiddelen.

2. De klachtenfunctionaris en klachtencommissie

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en klachtencommissie spelen zo nodig ook een belangrijke rol bij het behandelen van uw klacht. Hieronder vindt u meer informatie over hun rol:

- Klachtenfunctionaris: Mochten zowel de behandelaar als ons hoofd behandelen uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, dan staat de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor u klaar om uw klacht te bespreken en te ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing. De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor patiënten, hun wettelijk vertegenwoordigers, familie en naasten. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij uw klacht door opvang en advies. U bereikt de klachtenfunctionaris via Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>).
- Klachtencommissie: In sommige gevallen biedt bemiddeling van de hoofd behandelen of klachtenfunctionaris geen oplossing. Raadpleeg het klachtenreglement voor meer informatie over deze situaties. In dit geval kunt u zich tot de externe klachtencommissie wenden via Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>).





KALEIDOS

LHBTI* zorg Amsterdam

3. De geschillencommissie

Als het niet lukt om uw klacht via de klachtenregelingen op te lossen, is er sprake van een geschil dat u voor kunt leggen aan een externe, onafhankelijke geschillencommissie in de zorg. Deze commissie kan een bindende uitspraak doen over het geschil. Ook kunt u terecht bij de geschillencommissie wanneer wij uw klacht niet binnen 10 weken oplossen. Meer informatie over de geschillencommissie vindt u op Klachtenportaal Zorg (<https://klachtenportaalzorg.nl/>).

Kaleidos GGZ houdt zich aan de beroepscode en geldende wet- en regelgeving voor (GGZ) zorgaanbieders. Wij zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor onafhankelijke afhandeling van klachten en geschillen. Meer informatie kunt u opvragen bij Klachtenportaal Zorg en vindt u op <https://klachtenportaalzorg.nl/>.

Het bestuur
Juli, 2023

