



KvK: 68844506 AGB: 22227704 WTzi: 15235

92-92 Rokin 1012 KZ Amsterdam

www.goodhope-ggz.nl

email: info@goodhope-ggz.nl

Klachtenregeling

TOEPASSINGSGBIED:

Dit beleid en deze procedure zijn van toepassing op alle cliënten en medewerkers van de Verslavingszorg Good Hope GGZ.

DOEL:

- Duidelijke, vertrouwelijke ondersteuningsmechanismen vorm geven waarmee cliënten en medewerkers klachten kunnen indienen.
- Om ervoor te zorgen dat klachten naar behoren worden onderzocht.

DEFINITIE:

“Een **klacht** is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

Good Hope stelt groot belang in tevredenheid van cliënten en medewerkers en wil klachten te allen tijde onderzoeken en, indien mogelijk, inwilligen.

PROCEDURE

- Alle cliënten/ medewerkers hebben het recht om een klacht in te dienen.
- Indien de persoon anonimiteit behoeft kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijk vertrouwenspersoon S. van Reenen, [samtHAVREENEN@gmail.com](mailto:samantHAVREENEN@gmail.com). De vertrouwenspersoon zal uw klacht bemiddelen bij Good Hope met inachtneming van uw anonimiteit. De vertrouwenspersoon bericht 1 keer per jaar aan de Raad van Bestuur over alle bij haar ingediende klachten en geschillen, nooit over personen.
- Indien de persoon geen anonimiteit behoeft: De persoon vult het klachtenformulier in en plaatst het formulier in de klachtenbus op de verpleegpost dan wel stuurt een klacht naar clinicmanager@rustenburgcare.co.za. Klachten formulier bevindt zich onder de procedure.
- De Clinic Manager zal de klacht onderzoeken en:
 - Een aanbeveling doen aan het RAC-managementteam met betrekking tot eventueel te ondernemen actie.
 - Geef de persoon binnen 72 uur na ontvangst van de klacht feedback over hoe zijn klacht is afgehandeld

- Als de persoon van mening is dat de klacht niet voldoende is opgelost, kan hij om een gesprek met het managementteam verzoeken, waarvan wordt verwacht dat hij de kwestie behandelt.
- Als de kwestie onopgelost blijft of onvoldoende wordt opgelost, staat het persoon vrij de vertrouwenspersoon, Samantha van Reenen, samanthavreenen@gmail.com te berichten. De vertrouwenspersoon zal bij uw klacht bemiddelen met Good Hope. De vertrouwenspersoon bericht 1 keer per jaar aan de Raad van Bestuur over alle bij haar ingediende klachten en geschillen, nooit over personen.
- Als de klacht onopgelost blijft of onvoldoende wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting de Geschillencommissie, www.klachtenloket-zorg.nl. Deze dienst is gratis. De klachtencommissie heeft haar eigen procedure in de afhandeling van klachten welke Good Hope volgt en eerbiedigt.
- Er wordt een vrij op te vragen (clinicmanager@rustenburg.co.za), bewaakt klachtenregister bijgehouden met gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en de resultaten en de ondernomen acties. De klager gaat akkoord met plaatsing in het Klachtenregisterdossier door het klachtenformulier te ondertekenen.

Klachtenformulier Good Hope:



KvK: 68844506 AGB: 22227704 WTZi: 15235

92-92 Rokin 1012 KZ Amsterdam

www.goodhope-ggz.nl

email: info@goodhope-ggz.nl

Klachten Formulier

NAAM :

DATUM:

Samenvatting Klacht:
