



**NB-DGT**

# Nederlands Behandelcentrum Dialectische Gedragstherapie (NB DGT)

## **KLACHTENREGELING**

Opgesteld: september 2020

Aangepast: november 2024

Afke van der Hoek

Jeroen Jansen



# KLACHTENREGELING

Overall waar mensen werken worden fouten gemaakt. Al doen wij onze uiterste best en werken wij continu aan verbetering van ons functioneren, wij blijven mensen die een verkeerde of voor jouw onbegrijpelijke inschatting of beslissing kunnen nemen.

**Over die (vermeende) fouten of beslissingen kun je als cliënt of betrokkene een klacht indienen. Voor cliënten is de klachtenregeling een mogelijkheid om onvrede te uiten. Ons helpt het de kwaliteit van ons werk en functioneren te verbeteren.**

Hoe kun je je klacht of ontevredenheid uiten, wat is de route?

- Als je een klacht hebt, kan je je allereerst wenden tot jouw eigen behandelaar.
- Als je er samen niet uit komt, is een gesprek met een andere behandelaar uit het behandelteam een volgende stap.
- Als dit onvoldoende helpt kun je contact opnemen met de klachtencommissie. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Ook kan zij/hij je informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en over de geschilleninstantie waarbij we zijn aangesloten.

De klachtencommissie is onafhankelijk en behandelt vragen of klachten altijd vertrouwelijk. Wij zijn voor de behandeling van klachten van onze patiënten aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en maken gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg ([www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)). Bij het Klachtenloket Zorg kun je gratis terecht voor informatie en advies over jouw vragen en/of klachten. Zij kunnen bemiddelen tussen jou en NB DGT. En zij kunnen een klachtenfunctionaris inschakelen.

Bij NB DGT vinden we het belangrijk om open te staan en goed te luisteren naar je klachten omdat wij behandeling als een gezamenlijke onderneming zien. Aarzel dus niet om bij onvrede bij ons aan de bel te trekken!

## DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- Het recht doen aan de klager
- Het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door NB DGT.



## KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, waarbij klachten van cliënten en hun naastbetrokkenen over het Centrum of de geboden behandeling behandeld worden. De leden van de klachtencommissie bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is en kunnen de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. NB DGT is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

## MOGELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN

De klachtencommissie heeft de volgende mogelijkheden:

- Het in gesprek gaan met personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- Het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- Het inschakelen van deskundigen;
- Het adviseren van klager met betrekking tot indienen van de klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheid om tot een oplossing van de klacht te komen;
- De klager assisteren bij het voorbereiden en indienen van een klacht bij de geschilleninstantie.

## INDIENEN VAN EEN KLACHT

- De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen behandelaar of een ander teamlid om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen;
- Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de klachtencommissie. Deze kan bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is;
- Een klager kan ook direct contact opnemen met de klachtencommissie:  
[www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg) (zie ook de flyer op [www.nb-dgt.nl](http://www.nb-dgt.nl)).



- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de genoemde stappen die vooraf kunnen gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.
- Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, helpt de klachtencommissie klager bij het formuleren van de klacht.
- De klachtencommissie draagt er zorg voor dat beklaagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken schriftelijk op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.
- Persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de klachtencommissie kent geheimhoudingsplicht.
- De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- Als de klager met de klachtencommissie naar zijn of haar mening niet tot een bevredigende oplossing kan komen, kan klager zich of wenden tot de geschilleninstantie (zie Geschillencommissie). Deze instantie biedt zo nodig de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht;

## **STOPZETTING KLACHTENPROCEDURE**

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de klachtencommissie of als zij/hij haar of zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling

## **DE GESCHILLENCOMMISSIE**

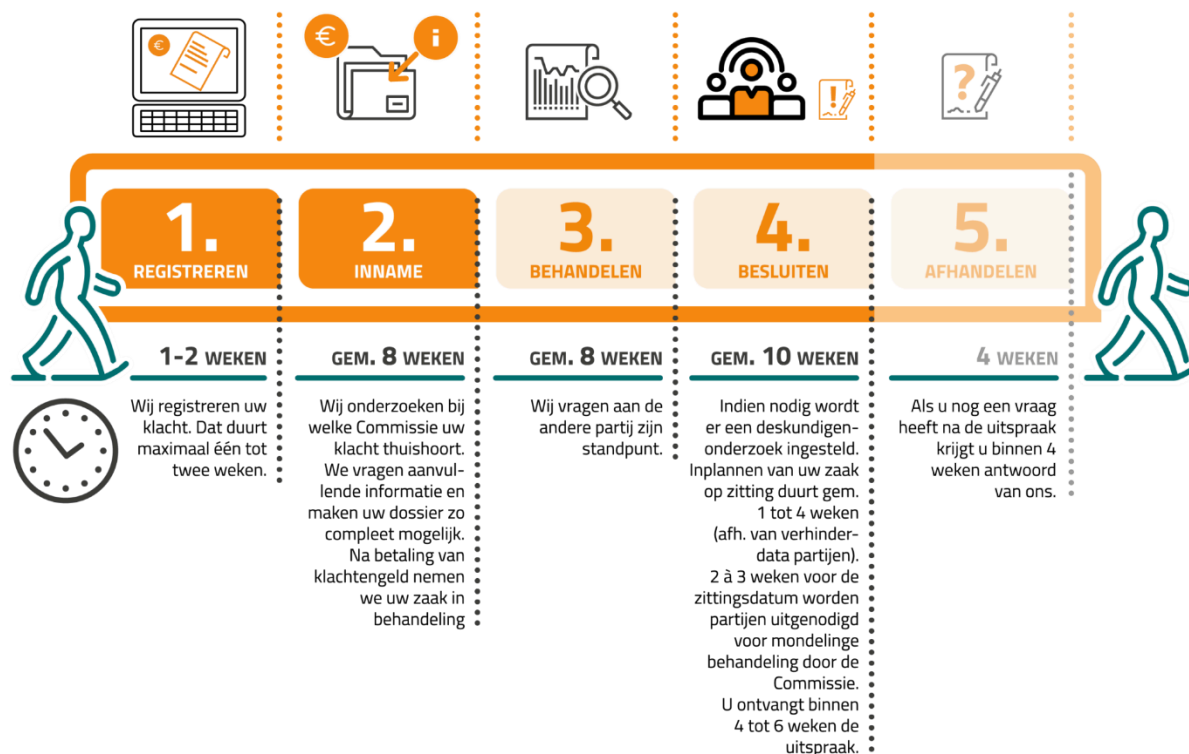
Wat als je klacht niet goed of naar tevredenheid afgehandeld is?

Als je het gevoel hebt dat je klacht niet goed of naar tevredenheid afgehandeld is, is het mogelijk om naar de geschillencommissie toe te stappen. NB DGT heeft met de geschillencommissie een contract afgesloten.

De procedure die daarbij doorlopen wordt is niet gratis!

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie bedragen doorgaans tussen de 25 en 152,50 euro. Je betaalt op voorhand en indien je (deels) in het gelijk wordt gesteld, krijg je je geld (deels) terug. (Meer hierover kun je lezen op de website van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

De stappen die daarbij doorlopen worden zijn als volgt:



Nadat je je klacht tegen de zorgverlener hebt ingediend bij De Geschillencommissie gaan zij je klacht onderzoeken. Zij zullen om aanvullende informatie vragen die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van je klacht. Als alle gegevens compleet zijn, zullen zij jouw klacht aan ons voorleggen. Wij krijgen dan een maand de tijd om te reageren op jouw klacht. Het kan ook zijn dat wij er direct voor kiezen om alsnog op je klacht in te gaan en samen een oplossing te zoeken. Als wij er uit komen stopt natuurlijk de behandeling bij De Geschillencommissie.

In het andere geval verzamelt de Geschillencommissie de standpunten van beide partijen (ook digitaal) en zo nodig schakelen zij een deskundige in. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over jouw klacht. Daar krijgen zowel jij als wij de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten.

Nadat de zitting geweest is, zal de Geschillencommissie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen 4 tot 6 weken na de zitting.



De uitspraak kan bijvoorbeeld zijn dat:

- Jij een schadevergoeding krijgt;
- Wij of jij verplicht worden beslissingen terug te draaien;
- Ons contract ongedaan gemaakt wordt;
- Een betalingsverplichting vastgesteld wordt.

De uitspraak van de commissie is bindend, iedereen moet zich daaraan houden. Er is geen hoger beroep mogelijk van de uitspraak.

#### Procedure

Als wij er samen niet uitkomen, dan kun je je klacht aan de Geschillencommissie voorleggen. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie start met het invullen van een kort vragenformulier. Je vult hierbij je naam en adresgegevens en onze naam in. Als laatste vraagt de commissie je de klacht kort te omschrijven.

Nadat zij het formulier hebben ontvangen nemen wij zo snel mogelijk contact met u op voor aanvullende informatie.

De geschillencommissie stelt persoonlijk contact voorop. Bij vragen, bel: **070-3105310** (Maandag t/m vrijdag 09:00 – 13:00 uur, of stuur een bericht via de website [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg) (24/7).