

Onvrede over uw behandeling bij PSYTREC

Inleiding

PSYTREC is een behandelcentrum dat kwaliteit serieus neemt, omdat PSYTREC mensen die lijden onder complexe PTSS serieus neemt. Dat neemt niet weg dat ook bij PSYTREC fouten kunnen worden gemaakt en dat de benadering van PSYTREC en de bejegening door onze medewerkers niet altijd door iedereen passend zal worden gevonden.

Wij hopen dat u als cliënt, wanneer u ontevreden bent over iets of iemand, daarover in gesprek gaat met ons. Wij proberen daarvoor open te staan en u die ruimte te bieden. Wanneer u er in eerste instantie niet uitkomt of u uw klacht niet binnen een meer informele sfeer wilt bespreken kunt u een schriftelijke klacht indienen.

In deze tekst geven wij in het kort aan hoe PSYTREC uw klacht zal behandelen en welke keuzemogelijkheden u hebt. Het volledige klachtenreglement kunnen wij u op aanvraag toesturen.

Doelen van de klachtenregeling

- Het recht doen aan de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- Het scheppen van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, alsmede, voor zover dat mogelijk is, het herstel van de hulpverleningsrelatie;
- Het systematisch verzamelen en analyseren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en aldus een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit ervan, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen.

Wie kan klagen en waarover?

Als u nu cliënt bent van PSYTREC of cliënt bent geweest kunt u een schriftelijke klacht indienen over zaken die minder dan een jaar voordat u de klacht indient hebben plaatsgevonden. Het moet dan om zaken gaan die u zelf betreffen of betroffen, zaken waardoor u meent rechtstreeks in uw belang getroffen te zijn. Vaak zal de klacht betrekking hebben op een bepaalde persoon of bepaalde personen. Naast medewerkers van PSYTREC kunnen dit ook vrijwilligers zijn of door PSYTREC ingehuurde specialisten. De klacht kan ook worden ingediend door iemand die u hiervoor als vertegenwoordiger heeft aangewezen. U moet dan wel zelf ook een handtekening onder de klacht zetten, zodat wij zeker weten dat deze persoon namens u handelt.

Bij wie en hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw schriftelijke klacht indienen per post of per e-mail. Op de website van PSYTREC vindt u een klachtenformulier dat u hiervoor kunt gebruiken. U bent niet verplicht het formulier te gebruiken, maar wij raden dit wel aan. U kunt bijlagen, ter onderbouwing van uw klacht, ook opsturen of downloaden.

Hoe gaat het verder?

Uw brief of e-mail wordt ontvangen op het klachtensecretariaat van PSYTREC. Het klachtensecretariaat wordt gevoerd door een of meer medewerker(s) van PSYTREC.

De ontvangst van uw klacht wordt bevestigd en de klachtensecretaris neemt contact op als er nog vragen zijn over uw klacht of over uw wensen ten aanzien van de behandeling van uw klacht.

Er zijn nu twee manieren om uw klachten inhoudelijk te behandelen en de keus is aan u.

- U kunt verzoeken om een klachtgesprek binnen PSYTREC met degene(n) over wie u klaagt en de leidinggevende daarvan. In zo'n gesprek wordt ingegaan op uw klachten en wordt gekeken naar mogelijkheden om uw klacht weg te nemen. Na het gesprek ontvangt u een verslag met daarin ook de eventuele conclusies en afspraken die gemaakt zijn.
- U kunt ook verzoeken direct in contact te komen met de klachtfunctionaris. Dit is een externe onafhankelijke jurist, die eventueel kan bemiddelen tussen de klager en aangeklaagde. De klachtfunctionaris zal met u bespreken wat uw klachten en uw wensen zijn en een voorstel doen voor behandeling van uw klacht. Na behandeling schrijft de klachtfunctionaris een verslag voor de directie van PSYTREC met zijn bevindingen. Dit verslag krijgt u toegestuurd met een uitnodiging uw reactie te geven. De directie doet tenslotte in een brief aan u een uitspraak over uw klacht.

PSYTREC heeft voorkeur voor het (meer interne) klachtgesprek. Het is belangrijk voor PSYTREC om goed te kunnen begrijpen wat er volgens u mis is gegaan, zodat PSYTREC de kans krijgt om uw klacht weg te nemen en de mogelijkheid heeft om van uw klacht te leren. Een voordeel voor u kan zijn dat de leidinggevende, sprekend namens PSYTREC, daadwerkelijk met voorstellen en oplossingen kan komen.

Als u kiest voor een klachtgesprek en het gesprek mocht onverhoopt uw klachten niet (voldoende) wegnemen dan kunt u uw klachten bespreken met de klachtfunctionaris.

Geschillencommissie

Wanneer noch een klachtgesprek noch de interventie van de klachtfunctionaris uw klachten (voldoende) weg zou nemen kunt u zich wenden tot de geschillencommissie. PSYTREC is aangesloten bij een erkende, onafhankelijke geschillencommissie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van PSYTREC te beslechten. De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies, dat wil zeggen dat PSYTREC dit advies in beginsel dient op te volgen. De geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

U kunt een klacht voorleggen aan de geschillencommissie als de brief van de directie van PSYTREC waarin het oordeel over uw klacht en de eventuele maatregelen naar aanleiding van de klacht staan uw klachten onvoldoende wegneemt. U kunt dus geen klacht indienen bij de geschillencommissie zonder voorafgaand klachttraject. Dit is alleen anders als redelijkerwijs niet van u verwacht kan worden dat u met deze klacht nog eerst een intern klachttraject aflegt.

Wettelijke basis

De wettelijke basis voor de klachtenprocedure van PSYTREC is neergelegd in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen zorg (de WKKGZ).

Belangrijke adressen en personen

Klachtensecretariaat PSYTREC

Psychotrauma Expertise Centrum | PSYTREC
T.a.v. Klachtensecretariaat
Zwarteweg 30
3833 AL Leusden
e-mail : klachtensecretariaat@psytrec.com
Telefoon : 085-3034404

Vertrouwenspersonen PSYTREC

Mw. Y. van den Hoek
e-mail : vertrouwenspersoon@psytrec.com
Telefoon : 085-3034404

Klachtfunctionaris PSYTREC

Mr. drs. Th. W. Wormgoor
e-mail : t.wormgoor@planet.nl

Geschillencommissie

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
website: www.degeschillencommissiezorg.nl
Telefoon: 070-3105380