

Klachten

Uiteraard doen wij altijd onze uiterste best om een zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren. Nu kan het natuurlijk altijd zijn dat er onverhoopt een klacht ontstaat. Om deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk op te lossen, beschikt Mentaal Beter over een [klachtenreglement](#). Mentaal Beter heeft een externe klachtencommissie. Het is de verantwoordelijkheid van de directie van Mentaal Beter om te zorgen voor snelle en correcte afhandeling van klachten. Bij het vaststellen van het reglement is aandacht besteed aan het principe van hoor en wederhoor. Dit principe maakt deel uit van onze procedure.

In het geval Mentaal Beter klachten ontvangt, zal zij hieruit ook belangrijke signalen over haar eigen functioneren halen en conclusies trekken. Het voorkomen van klachten in de toekomst en de verbetering van producten en diensten zal hierbij het doel zijn. De behandeling van klachten wordt opgenomen in het klachtenregister.

Heeft u een klacht over de behandeling van uw psycholoog, psychotherapeut of psychiater? Of bent u ontevreden over de manier waarop uw hulpverlener / behandelaar of zijn of haar medewerker met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de zorg.

Bent u als ouder, familielid, vriend of partner ontevreden over de behandeling? Of ervaart u een andere klacht die u kenbaar wilt maken? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Mentaal Beter.

Klagen is niet negatief

Zowel voor u als voor de hulpverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbetering van de zorg. Het is daarom van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat er maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

Waarover kunt u klagen?

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Een klacht kan onder andere gaan over de gang van zaken bij een intake of beëindiging van de hulpverlening of therapie, over de bejegening door het personeel of over praktische zaken zoals tijden en onkosten. U kunt ook een klacht hebben over het gedrag van uw hulpverlener of over de omgang met uw medische gegevens.

De Klachtencommissie van Mentaal Beter

Als u niet tevreden bent over de verleende zorg, kunt u dit eerst zelf met uw zorgverlener bespreken. Zo krijgt de zorgverlener ook de gelegenheid zijn eventuele fout te herstellen. Levert het gesprek met uw behandelaar niet het gewenste resultaat op, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie van Mentaal Beter is een onafhankelijke commissie. Dat wil zeggen dat de commissieleden geen enkele band hebben met Mentaal Beter.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door u **als cliënt van Mentaal Beter** of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders. Iemand kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon wel machtigen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Omschrijf uw klacht altijd zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres, evenals de naam van uw behandelaar en het praktijkadres. Stuur uw brief voorzien van uw handtekening naar de Klachtencommissie van Mentaal Beter. U ontvangt dan een ontvangstbevestiging. Daarna zal de commissie u nader informeren over de behandeling van de klacht.

Stuur uw klacht naar:

Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter
t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie
Ruimtevaart 50
3824 MX Amersfoort

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie?

Mentaal Beter is geregistreerd bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Wanneer u het niet eens bent met de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie van Mentaal Beter kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie ggz. De Geschillencommissie behandelt de klacht opnieuw en doet opnieuw een uitspraak.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met:

Bernardine van Toorn
Kwaliteitsmanager en adviseur
Telefoonnummer: 06 52480747