

Klachtenregeling neuroCare Group Groningen bv

De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) (van toepassing vanaf 2017).

Doel van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het verbeteren van de positie van de cliënt en geldt daarom voor alle zorgaanbieders.

Iedere zorgaanbieder is verplicht een klachtenfunctionaris te hebben. Klachtafhandeling moet meer gericht zijn op bemiddeling en oplossing. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke geschillencommissie.

Wat u kunt doen bij onvrede?

STAP 1. Wanneer u niet tevreden bent over de zorg die u wordt geboden of er zijn andere zaken in het contact met **neuroCare Group Groningen** die volgens u beter kunnen, dan is het goed daarover met uw behandelaar of een andere vertegenwoordiger van de instelling te praten. Op die manier kunnen de meeste problemen worden opgelost.

Wanneer u er samen niet uitkomt en u wilt toch iets met uw onvrede doen, dan kunt u een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

STAP 2. **neuroCare Group Groningen** heeft een contract met de dienst onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Drenthe.

Zorgbelang Drenthe is een organisatie die opkomt voor de belangen van zorgvragers. U kunt zich ook direct met een klacht tot de klachtenfunctionaris wenden.

De dienst klachtenfunctionaris van Zorgbelang Drenthe is ingesteld als dienstverlening voor organisaties werkzaam in zorg en welzijn die vallen onder De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenfunctionaris is niet in dienst van Zorgbelang Drenthe of van **neuroCare Group Groningen**.

De klachtenfunctionaris moet de klager voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. De klachtenfunctionaris moet zich daarbij richten op de wensen van de klager.

De klachtenfunctionaris kan bij de zorgaanbieder in dienst zijn (bijvoorbeeld als cliëntenvertrouwenspersoon), maar hij moet wel voldoende onafhankelijk en onpartijdig zijn. Als een cliënt een klacht indient, zijn zorgaanbieders verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken).

Hoe u een klacht kunt indienen

Klachten moeten schriftelijk, ondertekend en voldoende gemotiveerd worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de reden van de klacht.

Het adres van de onafhankelijke klachtenfunctionaris luidt:

Klachtenfunctionaris Zorgbelang Drenthe
T.a.v. de ambtelijk secretaris

'De Kazerne'
Annerweg 30
9471 KV ZUIDLAREN

Vermeld op de envelop 'Vertrouwelijk'.

U ontvangt binnen een week bericht van ontvangst van uw brief, informatie over de verdere procedure.

Voor vragen over de klachtenprocedure Zorgbelang Drenthe kunt u contact opnemen met:

Mevrouw G. de Hoop, secretariaat Zorgbelang Drenthe
Tel.: (0592) 24 38 44
E-mail: secretariaat@zorgbelang-drenthe.nl

Voor meer informatie over klachten in het algemeen kunt u ook op de klachtenpagina van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen, <http://www.psynip.nl>) kijken.

STAP 3. **De Geschillencommissie**

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of u niet tevreden bent met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. U kunt dit geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar uw zorgaanbieder zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

Aan de samenstelling en het functioneren van de geschillencommissie stelt de Wkkgz strenge eisen. De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

Organisaties van cliënten en zorgaanbieders kunnen samen een nieuwe geschilleninstantie oprichten, maar kunnen zich ook aansluiten bij een bestaande geschilleninstantie, zoals De Geschillencommissie.

Geschillencommissie voor vrijgevestigde ggz-praktijken

neuroCare Group Groningen B.V is via de LVVP (landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten) aangesloten op de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag, waar per 1-1-2017 een speciaal portaal is ingericht voor cliënten van vrijgevestigde ggz-aanbieders (gz-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro)psychologen en psychiaters). De geschillencommissie is vanaf 1-1-2017 schriftelijk of digitaal te benaderen, via respectievelijk Postbus 90600, 2509 LP Den Haag en via de [Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken](#).