



# IK HEB EEN KLACHT! IK WIL EEN ...

## OPLOSSING

Ben je samen tot een oplossing gekomen?

Ja

Nee

Indien mogelijk bespreek je klacht eerst met de betrokkene(n) van GGz Breburg

Nee

Dien je klacht (schriftelijk) in bij de klachtenfunctionaris.  
*Klik hier voor uitleg hoe je dit kan doen*

Ja

### KLACHTENBEMIDDELING (INFORMELE KLACHT)

#### Met wie

- Er volgt een schriftelijke bemiddeling of bemiddeling via een open gesprek.
- De klachtenfunctionaris overlegt met jou hoe deze bemiddeling wordt vormgegeven.
- Het doel is om samen 'in gesprek te gaan'.

#### Type bemiddeling

De bemiddeling is met een medewerker en /of leidinggevende, klachtenfunctionaris (indien gewenst) en eventueel vertrouwenspersoon.

Terugkoppelingsgesprek wat jij van de bemiddeling vindt. Indien klachtenbemiddeling niet is gelukt (of mocht je dit echt niet willen) dan worden de eventuele vervolgstappen met jou besproken.

**Oplossing**

**Klacht afgehandeld**

**Geen oplossing**



## OORDEEL

Dien de klacht opnieuw én schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris.  
*Zie folder voor contactgegevens (klik hier)*

De klachtenfunctionaris stuurt je klacht naar de directie van het betreffende team

### KLACHTENBEHANDELING (FORMELE KLACHT)

#### Met wie

Er wordt onderzoek naar jouw klacht verricht, waarna je een oordeel ontvangt van de directie. Je krijgt wel of geen gelijk.

#### Type onderzoek

Dit bestaat uit een bezwaarschrift, verweerschrift, eventuele hoorzitting of advies van de klachtenonderzoekscommissie.

#### Tijdspad

6 -10 weken

**Eens met oordeel**

**Klacht afgehandeld**

**Niet eens met oordeel**

**Geschillencommissie Zorg**

Je kunt als klager in beroep gaan bij de Geschillencommissie Zorg. Deze is te bereiken via:  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
070-3105380  
[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)



### Meer info:

Neem contact op met de klachtenfunctionaris.

**Lees hier de klachtenfolder** 'Wat kun je doen als je een klacht hebt?'

Zie ook het klachtenreglement op [www.ggzbreburg.nl](http://www.ggzbreburg.nl)

Heb je een verzoek voor een financiële vergoeding/schadeclaim? Dien deze dan schriftelijk in bij de klachtenfunctionaris. **Zie folder** voor de contactgegevens. De behandeling van een claim wordt verricht door de jurist. Het besluit wordt gevormd door de directie.

Heb je een klacht over onvrijwillige zorg (Wvggz)? Dit verloopt via een andere klachtenprocedure. **Klik hier voor meer informatie.**