

## **Introductie**

Castle Craig Nederland streeft er voortdurend naar haar kwaliteit van zorg te verbeteren. Elke klacht van een patiënt wordt serieus genomen - en daar waar een les uit getrokken kan worden - gebruikt om verbeteringen aan te brengen aan onze processen.

Deze folder legt uit wat u kunt doen in het geval dat u een klacht heeft over uw behandeling.

Wij maken gebruik van een klachtenprocedure. Het doel van de procedure is om te garanderen dat alle klachten op de juiste manier worden onderzocht en deze, daar waar mogelijk is, naar tevredenheid van de klager op te lossen. U kunt een kopie van de klachtenprocedure aanvragen door ons te bellen of te schrijven.

## **Wat is een klacht?**

Een klacht is "een uiting van ontevredenheid waarop een reactie is vereist".

Er is echter wel een zekere grens tussen een klacht en een zorg. Het is daarom raadzaam de medewerker de gelegenheid te geven de kwestie met u te bespreken voordat u een formele klacht indient.

Wij zullen een klacht onderzoeken indien deze aan één van de volgende punten voldoet:

- een uiting van ontevredenheid over de norm van onze service;
- een actie of gebrek aan actie door de organisatie die invloed heeft op een individu;
- een aantijging dat de organisatie gefaald heeft de gepaste procedures na te leven;
- de manier waarop een individu is behandeld door een medewerker;
- een bewering dat er een onaanvaardbare vertraging heeft plaatsgevonden bij de behandeling van een kwestie.

## **Klachtenprocedure**

Castle Craig Nederland handhaaft een consistente en eerlijke methode voor de behandeling van klachten van een patiënt. Castle Craig Nederland heeft een klachtenprocedure voor patiënten.

Het klachtenreglement is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

### ***Stap 1, bespreek de klacht met degene over wie u niet tevreden bent***

Dit is de meest voor de hand liggende stap. Neem contact op met degene over wie u niet tevreden bent. Dit kan uw behandelaar zijn, maar het kan ook om iemand anders gaan. Vertel degene waarom u niet tevreden bent. Bedenk goed waar uw klacht over gaat (bijvoorbeeld de behandeling zelf of de organisatie), zodat u duidelijk kunt vertellen waar u niet tevreden over bent. Geef de ander ook de mogelijkheid tot uitleg, of om zich te verontschuldigen. Vaak kan hiermee de ontevredenheid al worden weggenomen.

Soms ligt hier niet de oplossing, dan zijn er de volgende mogelijkheden:

### ***Stap 2, de leidinggevende***

De leidinggevende is de eerste directe intermediair tussen patiënt en degene over wie de klacht gaat. Met de leidinggevende maakt u een afspraak om het probleem toe te lichten. De leidinggevende bespreekt ook met u wat u als gewenste oplossing van de klacht ziet en geeft u aan of dit haalbaar of reëel is. Vervolgens bespreekt de leidinggevende de klacht met degene die het betreft. De leidinggevende onderzoekt verder de mogelijkheid tot een oplossing en koppelt dit aan u terug. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

### **Stap 3 Directie**

Bent u niet tevreden over de uitkomst van dit gesprek, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de directeur van Castle Craig Nederland. De directeur is, net als de leidinggevende, een intermediair tussen patiënt en diegene over wie de klacht gaat. Met de directeur maakt u een afspraak om het probleem toe te lichten. De directeur bespreekt ook met u wat u als gewenste oplossing van de klacht ziet en geeft u ook aan of dit haalbaar of reëel is. Vervolgens bespreekt de directeur de klacht met degene die het betreft. De directeur onderzoekt verder de mogelijkheid tot een oplossing en koppelt dit aan u terug. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

Bent u niet tevreden over de uitkomst van dit gesprek, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. U kunt een klacht indienen over besluiten en gedragingen van medewerkers of over Castle Craig Nederland zelf.

### **Stap 4, behandeling door de geschillencommissie**

U kunt uw klacht ook direct, of als ondanks de bemiddeling de klacht voor u niet is opgelost, voorleggen aan onze geschillencommissie. Deze commissie behandelt klachten over gedragingen van de zorgaanbieder en/of over bij haar werkzame personen. De commissie werkt volgens een zorgvuldige procedure met een vastgelegde werkwijze. Zo moet een klacht schriftelijk worden ingediend, vindt er een mondelinge behandeling van de klacht plaats en krijgen beide partijen de gelegenheid tot het geven van een reactie. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden. De commissie zal een schriftelijk oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.

Let op! U kunt uw klacht alleen direct bij de geschillencommissie indienen wanneer het niet redelijk is van u te verwachten dat u de klacht eerst met ons bespreekt. Dit is ter beoordeling aan de geschillencommissie.

### **Soorten klachten**

Klachten gaan over besluiten en gedragingen van medewerkers van Castle Craig Nederland. Een voorbeeld: u wilt uw dossier inzien, maar uw behandelaar vindt dit niet goed. Klachten bestrijken een breed terrein van situaties en onderwerpen. U kunt een klacht zelf indienen, of een vertegenwoordiger aanwijzen die dit voor u doet. Ook nabestaanden van patiënten kunnen een klacht indienen.

### **Een klacht indienen bij de geschillencommissie**

U kunt uw klacht digitaal indienen via de website van 'De Geschillencommissie Zorg' via [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). Ook is het mogelijk uw klacht per brief in te dienen.

In uw brief vermeldt u:

- Uw naam en contactgegevens
- Dat uw klacht betrekking heeft op Castle Craig Nederland
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of beslissing waarover u klaagt.

### **Behandeling van een klacht**

Heeft u een klacht ingediend dan beslist de klachtencommissie binnen vier maanden over uw klacht nadat men u en de aangeklaagde partij gehoord heeft.

### **Als u het niet eens bent met de beslissing**

Het kan zijn dat u het niet eens bent met de beslissing over uw klacht. U kunt de uitspraak van de geschillencommissie dan voorleggen aan de rechter.

---

### **Jaarverslag**

De commissie brengt aan de Raad van Bestuur en de cliëntenraad jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden. In dit verslag worden geen namen genoemd. Het verslag wordt ook aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg gestuurd.

### **Adressen:**

#### **Castle Craig Nederland**

Beleidszaken  
Bordewijklaan 38-81 (1<sup>ste</sup> etage)  
2591 XR Den Haag

*Castle Craig Nederland is aangesloten bij de externe geschillencommissie 'De Geschillencommissie Zorg'*