

Niet tevreden?

De medewerkers en vrijwilligers van stichting ZOG MH proberen u zo goed mogelijk te helpen. Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent. Als dat zo is, dan horen wij dat graag.

Klacht bespreken met de medewerker of directeur van de ZOG MH

Heeft u een klacht over een medewerker van de ZOG MH? Neem dan eerst contact op met de betreffende medewerker. Samen kunt u dan zoeken naar een oplossing. Lukt dat niet, dan kunt u uw ontevredenheid bespreken met de directeur van de ZOG MH. Ook zij zal met u proberen een oplossing te vinden en eventueel bemiddelen tussen u en de betreffende medewerker.

Klacht voor bij de Klachtencommissie

Als bovenstaande mogelijkheden voor u niet toereikend zijn kunt u uw klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie.

De Klachtencommissie is een door de deelnemende regionale cliëntenorganisaties in het leven geroepen onafhankelijke klachtencommissie die volgens een door de gezamenlijke organisaties vastgesteld reglement werkt. Dit reglement is in overeenstemming met de *Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector*. De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk van de betreffende organisatie.

Hoe kunt u klacht indienen bij de klachtencommissie?

U schrijft een brief aan de klachtencommissie. U noemt de naam van de medewerker en beschrijft zorgvuldig waar uw klacht over gaat. De klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging. De ZOG MH krijgt een kopie van uw klacht. De betreffende medewerker of de directeur van de ZOG MH wordt in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren.

Daarna behandelt de commissie uw klacht mondeling of schriftelijk. In geval van een hoorzitting, wordt u uitgenodigd om uw klacht toe te lichten. De medewerker is ook aanwezig en reageert op uw toelichting. U mag iemand meenemen naar de zitting. U kunt ervoor kiezen om apart van de medewerker te worden gehoord.

De klachtencommissie toetst of de medewerker conform de regels (gedragscode) heeft gehandeld.

De klachtencommissie kan u geen schadevergoeding toekennen.

Uiterlijk drie maanden na ontvangst van de klacht stuurt de commissie de schriftelijke uitspraak naar u, de medewerker en de ZOG MH. De ZOG MH geeft daarna aan of zij maatregelen neemt.

Meer informatie?

In het *reglement van de klachtencommissie* wordt beschreven hoe de klachtencommissie de klachten afhandelt. Dit reglement is per mail of telefonisch op te vragen bij de ZOG MH tel. 01 82-51 90 60 of info@zogmh.nl

Het adres van de Klachtencommissie is:

Klachtencommissie RCO's

p/a ZOG MH

Tielweg 3

2803 PK GOUDA

Aangesloten organisaties zijn:

Steunpunt GGZ Utrecht

Kompassie Den Haag

Zorgvragersorganisatie GGZ Midden-Holland