

KLACHTENFOLDER

Heeft u een klacht?

Laat het ons weten!

Bij een jeugdige/volwassene (WLZ)

De zorgaanbieder moet beslissen op een ingediende klacht. De INTER-PSY Groep heeft de klachtencommissie van de INTER-PSY Groep als behandelaar van klachten namens de zorgaanbieder aangewezen.

De INTER-PSY Groep heeft klachtenfunctionarissen, die u op uw verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het verdient dus aanbeveling om de klachtenfunctionaris eerst te benaderen.

Als u het niet eens bent met de beslissing van de klachtencommissie dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

Informatie bij het voorleggen van een klacht

Voor de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de Geschillencommissie Zorg geldt dat u in uw brief of e-mail vermeldt:

- uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en geboortedatum,
- over wie of wat u een klacht heeft,
- een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of beslissing waarover u een klacht heeft,
- wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis/beslissing.

Na het versturen van de brief of e-mail ontvangt u binnen een of twee weken een ontvangstbevestiging.

Adressen

Klachtenfunctionaris INTER-PSY Begeleidt

- per brief: Verlengde Meeuwerderweg 5, 9723 ZM Groningen
- per e-mail: klachtenIPB@inter-psy.nl

Voor hulpverlening op grond van de WMO/Jeugdwet/WLZ: De klachtencommissie.

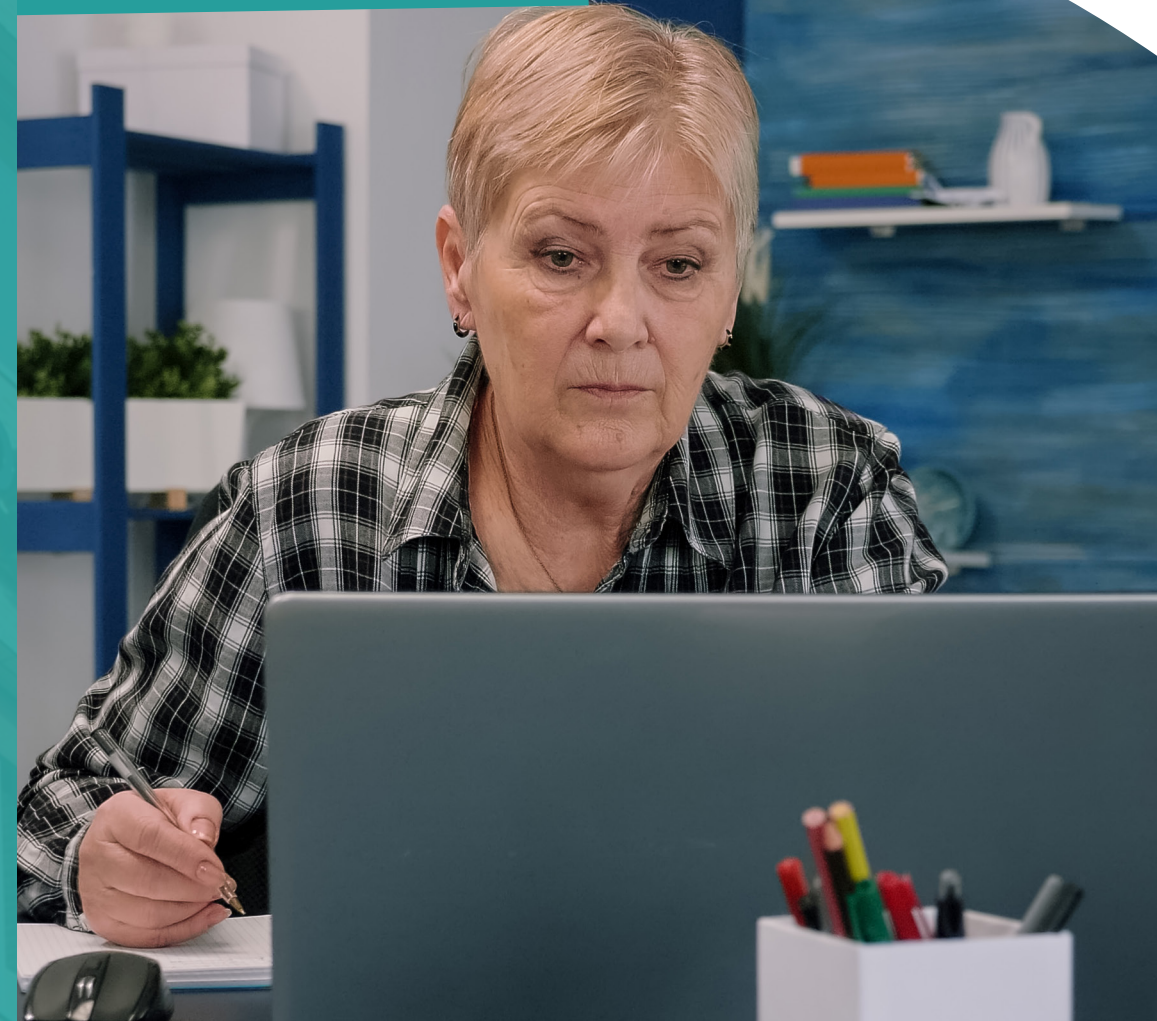
- per brief: Verlengde Meeuwerderweg no 5, 9723 ZM Groningen
- per mail: klachtencommissie@inter-psy.nl

Na de klachtencommissieprocedure.

Alleen voor hulpverlening op grond van de WLZ: Geschillencommissie Zorg

- per brief Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag
- per mail: info@klachtenloketzorg.nl

V.KFIPB.18012023.1





Klachtenfolder begeleiding

Medewerkers van INTER-PSY Begeleidt (IPB) doen hun uiterste best om de begeleiding te bieden die bij u past. Toch is het mogelijk dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent. In dat geval kunt u een klacht indienen. Een klacht kan gaan over elk onderdeel van de dienstverlening van IPB. De klachtenregeling is ingericht conform de toepasselijke wet- en regelgeving. Voordat u een klacht indient kunt u uw ontevredenheid uitspreken richting de betrokken medewerker. Het kan zijn dat u samen niet tot een oplossing komt. IPB is onderdeel van de INTER-PSY Groep.

Kosten

Voor de klachtenprocedure bent u geen kosten verschuldigd.

Klachtenfunctionaris

De INTER-PSY Groep heeft klachtenfunctionarissen. Een klachtenfunctionaris kan u op uw verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht, bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Het verdient aanbeveling om de klachtenfunctionaris eerst te benaderen alvorens u de stap neemt naar de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is een vertrouwenspersoon voor de cliënt.

Geheimhoudingsplicht

Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt hiermee instemt.

Wie kan een klacht indienen?

Bij een jeugdige

Een klacht kan door of namens verschillende mensen worden ingediend: de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Ook nabestaanden van een van bovenstaande partijen kunnen een klacht indienen.

Bij een volwassene

Een klacht kan door uzelf ingediend worden. Daarnaast kunt u iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. Denk hierbij aan uw partner, een familielid of een naaste. Ook nabestaanden van een cliënt kunnen een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Voor de wijze waarop een klacht wordt afgehandeld maakt het verschil of u als jeugdige (Jeugdwet/WLZ) of als volwassene (WMO/WLZ) begeleiding krijgt.

Bij een jeugdige (Jeugdwet)

We raden u aan uw klacht eerst te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Als dit onvoldoende is, kunt u uw klacht bij de klachtencommissie indienen. Deze bestaat uit drie leden. De voorzitter is onafhankelijk (niet werkzaam voor de INTER-PSY Groep). Binnen zes weken moeten zij op uw klacht beslissen. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond.

Als u hulp op grond van de Jeugdwet krijgt dan hoeft u zich niet tot de klachtenfunctionaris te wenden. U kunt ook direct een klacht bij de klachtencommissie indienen.

Bij een volwassene (WMO)

We raden u aan uw klacht eerst te bespreken met de klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Als dit onvoldoende is, kunt u uw klacht bij de klachtencommissie indienen. Deze bestaat uit drie leden. De voorzitter is onafhankelijk (niet werkzaam voor de INTER-PSY Groep). Binnen zes weken moeten zij op uw klacht beslissen. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond en geeft vervolgens een advies aan de directie. Bij de beslissing op uw klacht moet de zorgaanbieder het advies van de commissie betrekken.