

Klachtenregeling De Skuul, cliënten versie

Wij doen onze uiterste best uw behandeling op de Skuul zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent en een klacht heeft. In deze regeling beschrijven we wat u kunt doen om uw klacht te bespreken en opgelost te krijgen. Wij proberen klachten te voorkomen, maar als ze toch ontstaan horen we ze graag, daar kunnen van leren.

1. Als u ergens ontevreden over bent kunt u dit bespreken met een medewerker naar keuze. Degene die u aanspreekt is er vervolgens verantwoordelijk voor dat uw klacht wordt afgehandeld. Dit noemen we een informele klacht. Een informele klacht moet uiterlijk binnen twee weken zijn afgehandeld. Lukt dat om de een of andere reden niet dan hoort u dit, en reden hiervoor, van de betreffende medewerker. De medewerker die de klacht heeft ontvangen meldt dit bij de bestuurder.
2. Als u niet tevreden bent met de afhandeling van de informele klacht dan kunt u een formele klacht indienen. Elke medewerker kan u een klachtenformulier geven en u kunt het bij elke medewerker inleveren. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt zal u mogelijk een aantal vragen stellen om er zeker van te zijn dat we voldoende informatie hebben om de klacht te kunnen verhelpen of in de toekomst te voorkomen. Deze medewerker zal u ook vertellen dat u de 'Patiënten Vertrouwenspersoon' kunt inschakelen en hoe u dat kunt doen. Een formele klacht wordt geregistreerd en gemeld bij de bestuurder. Deze ziet er op toe dat u binnen twee weken na ontvangst van het formulier een schriftelijke reactie krijgt, waarin in ieder geval uitgelegd wordt welke stappen er zijn ondernomen.
3. Bent u niet tevreden met de afhandeling van een formele klacht dan kunt u de Geschillencommissie Zorg inschakelen. Er zijn kosten verbonden aan het inschakelen van de externe klachtencommissie. Het indienen van een klacht kost **€ 52,50**. Als de commissie u gelijk geeft krijgt u het bedrag terug van De Skuul. Meer informatie over deze procedure vindt u op de [website](#) van de Geschillencommissie. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend en De Skuul zal deze uitvoeren.
4. Tenzij de verhoudingen verstoord zijn is het vaak sneller en effectiever om de klacht eerst met een medewerker van de Skuul te bespreken. Er kunnen natuurlijk redenen zijn waarom u dit niet wilt. U kunt in dat geval gebruik maken van de Patiënten Vertrouwenspersoon en/of uw klacht ook direct schriftelijk bij de Bestuurder indienen.