

## Als je een klacht hebt

De behandelaars van de Waag doen hun best om een behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat je als cliënt een klacht hebt over je bejegening of behandeling. Onder een klacht wordt verstaan: 'Uiting van onvrede over een gedraging door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.' Mocht je een klacht hebben dan zijn er verschillende mogelijkheden om die in te dienen.

### De kortste weg

In eerste instantie kun je natuurlijk zelf – of degene die namens jou optreedt - de klacht bespreken met de persoon waar de klacht betrekking op heeft, bijvoorbeeld uw behandelaar. Vaak kunnen misverstanden en onduidelijkheden in een gesprek opgelost worden.

Als je de klacht liever met iemand anders bespreekt, kan je je ook direct wenden tot de leidinggevende van je behandelaar of tot de directeur van de Waag. Zij zullen zo snel mogelijk - en in elk geval binnen drie weken - reageren. Er is dan nog geen sprake van een officiële klacht.

### De klachtenfunctionaris

Wordt de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld of wil je de eerder genoemde mogelijkheden overslaan, dan kun je overwegen om een officiële klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris van de Waag. De klachtenfunctionaris neemt alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling per e-mail: [klachtenfunctionaris@dfzs.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dfzs.nl).

Vermeld in je brief:

- naam, voorletters en geboortedatum.
- adres, postcode en telefoonnummer.
- De naam van degene(n) tegen wie de klacht gericht is.
- De datum of periode waarin de klacht ontstond.
- Een zo nauwkeurig mogelijke, beknopte beschrijving van jouw klacht.
- Een plaats, datum en handtekening.

Zodra de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling neemt, wordt de aangeklaagde geïnformeerd. Je wordt door de klachtenfunctionaris uitgenodigd om jouw klacht nader toe te lichten. Degene die je aanklaagt wordt ook in de gelegenheid

gesteld te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht bemiddeld kan worden. Vervolgens geeft de klachtenfunctionaris een advies aan de Raad van Bestuur, en die neemt een besluit. Beide partijen ontvangen per brief bericht van het officiële besluit en wordt op schrift naar de klager gestuurd.

### **Andere instanties waar je een klacht kunt indienen**

Je kunt ook een klacht indienen bij een van de volgende instanties: de inspectie voor de gezondheidszorg, een gerechtelijke instantie, tuchtcollege of de geschillencommissie. De Waag zal je klacht dan registreren op het moment dat wij daarover door de betreffende instantie worden geïnformeerd.

### **Meer informatie**

Op [www.dewaagnederland.nl](http://www.dewaagnederland.nl) kun je het volledige klachtenreglement van de Waag downloaden.

De Waag is onderdeel van De Forensische Zorgspecialisten.