

# Bent u niet tevreden?

## Maak uw klacht kenbaar

We horen het natuurlijk graag als u tevreden bent over onze zorg. Maar ook als u niet tevreden bent of een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw ontevredenheid wordt besproken. Uw ervaring kan een bijdrage leveren aan het verbeteren van onze zorg.

### Waar kunt u terecht

De snelste en beste manier om uw klacht aan te pakken, is door het te bespreken met degene waarover u een klacht heeft. U kunt ook voor ondersteuning terecht bij een behandelaar, leidinggevende, Renée von der Fuhr (telefoon: 06-57632941 | e-mail: r.vd.fuhr@pvp.nl), patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) of een FVP (familievertrouwenspersoon).

### Klachtenfunctionaris

Als u het lastig vindt om de klacht zelf te bespreken met de direct betrokkene(n), dan kunt u terecht bij de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De externe en onafhankelijk klachtenfunctionaris, begeleidt, adviseert en ondersteunt bij klachten over de geboden zorg bij GGZ WNB. Hij luistert goed naar uw klacht en zal met u meedenken over hoe de klacht opgelost kan worden. Hij zorgt dat de klacht op de juiste plek terecht komt of verwijst indien nodig door. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en degene(n) over wie u klaagt.

De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat de klachtbehandeling heeft opgeleverd. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kunt u met de klachtenfunctionaris andere manieren bespreken om de klacht op te lossen.

De klachtenfunctionaris is onpartijdig, niet werkzaam bij GGZ WNB, en ondersteunt alle betrokkenen bij het zoeken naar een oplossing.



We staan u graag te woord via telefoon of e-mail. Ook kunt u uw klacht melden via het formulier op de website. De klachtenfunctionaris, Bart Dirkx, kunt u bereiken via:

**Telefoon:** 0164-289014 of **e-mail:** klachtenfunctionaris@ggzwnb.nl

### **Klachtencommissie cliënten**

Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost via de klachtenfunctionaris, dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van GGZ WNB. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt en behandelt ingediende klachten door middel van een hoorzitting en geeft over de afhandeling daarvan advies aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur neemt daarover vervolgens een besluit.

De klachtencommissie is bereikbaar via de mail: klachtencommissie@ggzwnb.nl. Een klacht kan ook per post worden ingediend. Stuur deze naar: Klachtencommissie Cliënten GGZ WNB, Postbus 371, 4600 AJ in Bergen op Zoom

Kijk voor de 'Klachtenregeling Cliënten' op onze website [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl).

Een klacht over de toepassing van de Wet verplichte ggz kan ingediend worden bij:

Regionale Klachtencommissie Wvvgz West- en Midden-Brabant, P/a Postbus 371, 4600 AJ in Bergen op Zoom.

Mailen kan ook naar: regionaleklachtencommissiewvgz@ggzwnb.nl

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier dat is gepubliceerd op de website [www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl).

De patiëntenvertrouwenspersoon kan advies en ondersteuning bieden en kan namens u een klacht indienen.

GGZWNB  
Hoofdlaan 8  
4661 AA Halsteren  
Telefoon: (0164) 28 91 00

GGZWNB  
Hoofdlaan 8, 4661 AA Halsteren  
(0164) 28 91 00  
[www.ggzwnb.nl](http://www.ggzwnb.nl)

