

Wat gebeurt er met jouw klacht?

1. Bij de cliëntvertrouwenspersoon

Je maakt een afspraak met de cliëntvertrouwenspersoon. Samen praten jullie over jouw klacht. Jullie zoeken samen naar een oplossing. Of jullie bedenken wat de volgende stap kan zijn.

De cliëntvertrouwenspersoon kan jou ook helpen:

- bij een lastig gesprek.
- of bij het schrijven van een brief aan de klachtencommissie.

2. Bij de klachtencommissie van Trajectum

De klachtencommissie laat binnen 5 werkdagen weten dat ze jouw brief hebben gekregen. De commissie bekijkt of de klacht terecht is. Dus of je goede redenen hebt voor de klacht. Ook kijken ze of je klacht bij de juiste commissie is terechtgekomen. Als dat niet zo is ontvang je bericht.

Als de klacht bij de juiste commissie is kun je worden uitgenodigd voor een zitting. Dat is een gesprek. Tijdens de zitting praten zij met jou over je klacht. Je mag altijd iemand meenemen. De commissie praat ook met de persoon over wie jij klaagt. En soms ook met andere personen van Trajectum.

Jij en degene over wie je klaagt moeten allebei bij de zitting zijn. Op hetzelfde moment dus. En iedereen moet deze gesprekken geheimhouden.

Beslissing

Daarna neemt de klachtencommissie een beslissing. Ze beslissen zo snel mogelijk en binnen vier weken. Ze kunnen advies geven aan Trajectum hoe om te gaan met jouw klacht.

3. Bij de klachtencommissie voor WZD klachten (KCOZ)

Als je klacht gaat over onvrijwillige zorg bijvoorbeeld:

- jouw behandelplan, waarin onvrijwillige zorg is opgenomen.
- dat je je telefoon niet mag gebruiken, of geen bezoek mag ontvangen.
- behandeling of medicatie onder dwang.
- het beperken van je bewegingsvrijheid.
- of jij zelfstandig beslissingen kunt nemen (wilsbekwaamheid).

De klachtencommissie zorgt ervoor dat je een cliëntenvertrouwenspersoon voor de WZD krijgt. Deze kun je ook zelf inschakelen als je klacht over onvrijwillige zorg gaat. Daarna wordt gekeken of de klacht kan worden opgelost. Als er geen oplossing komt kun je de klacht voorleggen aan de commissie KCOZ.

De cliëntenvertrouwenspersoon helpt je daarbij. Als de KCOZ een uitspraak doet moet iedereen zich hieraan houden.

Je kunt ook klachten indienen op andere plekken. Zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of de Minister van Justitie.

trajectum

Klachtenregeling

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Deze informatie is voor cliënten die bij Trajectum wonen of behandeling krijgen. Je leest hier wat je moet doen als je een klacht hebt. Je kunt altijd een klacht indienen. Dat betekent dat je vertelt wat je klacht is. En dat je wil dat er iets aan gedaan wordt.

Heb jij een klacht?

Jij bent cliënt bij Trajectum. Als je niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning van Trajectum, dan mag je dat laten horen. Je hebt er recht op dat Trajectum iets met jouw klacht doet.

Hulp bij je klacht

Trajectum hoort het graag als jij niet tevreden bent. We kunnen jou dan helpen om een oplossing te vinden.

En het kan Trajectum helpen om de zorg aan jou en andere cliënten beter te maken.

Je kunt bij alle stappen hulp krijgen:

- van iemand die jij vertrouwt, bijvoorbeeld jouw persoonlijk begeleider of andere groepsleiding.
- of van een cliëntvertrouwenspersoon.

Trajectum heeft een eigen klachtenreglement en een klachtencontactformulier. Die liggen bij jou op de groep. Je kunt ze ook op de website van Trajectum vinden:
www.trajectum.info/cliënten/klachten.

Het klachtenreglement is in moeilijke taal geschreven. We hebben hier voor jou de belangrijkste dingen in makkelijke taal opgeschreven.

Waarover kun je een klacht indienen?

Over alles wat te maken heeft met de zorg die je bij Trajectum krijgt.

Bijvoorbeeld:

- over een beslissing waar je het niet mee eens bent.
- over een afspraak die iemand niet nakomt.
- over het gedrag van een medewerker.
- over hoe dingen gaan bij Trajectum.

Trajectum moet zich houden aan 2 wetten over klachten:

1. De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)

In deze wet staat dat Trajectum goede zorg moet leveren. Ook staat in de wet dat je klachten kunt bespreken met je zorgverlener. Als je er samen niet uitkomt dan moet er naar jouw klacht gekeken worden.

Trajectum moet hiervoor zorgen. De mensen die naar jouw klacht kijken, moeten zich houden aan de regels van deze wet.

2. De Wet zorg en dwang (Wzd)

In deze wet staan regels die speciaal zijn gemaakt voor klachten die gaan over onvrijwillige zorg. Dat zijn klachten over bijvoorbeeld:

- jouw behandelplan, waarin onvrijwillige zorg is opgenomen.
- dat je je telefoon niet mag gebruiken, of geen bezoek mag ontvangen.
- behandeling of medicatie onder dwang.
- het beperken van je bewegingsvrijheid.
- of jij zelfstandig beslissingen kunt nemen (wilsbekwaamheid).

In deze twee wetten staat hoe Trajectum jouw klacht moet behandelen. Klachten die gaan over de wet Zorg en Dwang worden behandeld door een andere commissie, de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Soms kan een klacht dat je je telefoon niet mag gebruiken, of geen bezoek mag ontvangen of niet naar buiten mag wel door de klachtencommissie van Trajectum worden behandeld. Trajectum zorgt ervoor dat de klacht bij de goede commissie terecht komt.

Een klacht die hieronder valt wordt behandeld door de landelijke klachtencommissie (KCOZ, www.kcoz.nl)

Waarover kun je geen klacht indienen?

Over zaken waarover de klachtencommissie niet gaat. Je moet dan bij een andere commissie zijn.

Bijvoorbeeld:

- Over het niet verlenen of intrekken van je verlof als je een tbs-maatregel hebt. Je klacht kan naar de beklagcommissie van de Commissie van Toezicht/RSJ
- Over je plaatsing of overplaatsing als je een tbs-maatregel hebt. Je klacht kan naar de beklagcommissie van de Commissie van Toezicht/RSJ.
- Als je een klacht hebt over de voorwaarden of toezicht op je voorwaarden als je een tbs-maatregel hebt. Je klacht kan naar de Reclassering.

Wie kan een klacht indienen?

- jijzelf.
- een nabestaande.
- een belangenbehartiger of wettelijk vertegenwoordiger die dat namens jou doet.

Je kunt een klacht indienen via een brief of e-mail.

Hoe werkt het?

Je kunt er het beste over praten. Met de persoon waarover jij een klacht hebt. Of met een begeleider of manager. Of met iemand die jij vertrouwt, bijvoorbeeld de cliëntvertrouwenspersoon. Door erover te praten, kom je vaak al tot een oplossing. Als dat niet lukt, mag je een klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit is een groep mensen die samen naar je klacht luistert. En bedenkt wat ze ermee gaan doen.

Op de groep ligt een klachtencontactformulier. Je kunt daarop aangeven wat je wilt met je klacht. Eerst een gesprek of als dat niet lukt hulp van de cliëntvertrouwenspersoon om je klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Na ontvangst van het klachtencontactformulier wordt er dan zo snel mogelijk gezorgd dat de juiste vervolgstap wordt gezet.

Je klachtencontactformulier stuur je naar:
Secretariaat klachtencommissie Trajectum
Hanzeallee 2, 8017 KZ Zwolle

Je e-mail stuur je naar:
klachtencommissie@trajectum.info

De klachtencommissie is een onafhankelijke groep mensen. Dat betekent dat ze met een frisse blik naar jouw klacht kijken, omdat ze niet bij Trajectum werken. En dat je ze kunt vertrouwen.

Er zit altijd een gedragkundige en een jurist in de klachtencommissie. De mensen van de commissie gaan goed met jouw klacht om. Ze doen hun best om naar je te luisteren en een oplossing te zoeken.

Ze houden zich aan de regels van het klachtenreglement. En ze houden zich aan de WKKGZ. Je kunt hulp krijgen bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie. Bijvoorbeeld van een familielid, een begeleider of een cliëntvertrouwenspersoon.



Eerst praten met de cliëntvertrouwenspersoon

Maar je hoeft niet direct naar de klachtencommissie. Je kunt ook eerst een afspraak maken met de cliëntvertrouwenspersoon en er samen over praten.

Voor klachten over onvrijwillige zorg is er een aparte cliëntvertrouwenspersoon. Die kan je helpen bij het indienen van je klacht bij de KCOZ. In de flyer die op jouw groep hangt zie je de namen en adressen van de cliëntvertrouwenspersonen voor jouw locatie

Je kan bellen, maar ook een e-mail sturen

De cliëntvertrouwenspersoon is er voor jou en luistert naar jou. Als je niet weet bij welke cliëntvertrouwenspersoon je moet zijn maakt dat niet uit. De cliëntenvertrouwenspersoon die je benadert helpt je hierbij.

Wat jij vertelt, blijft vertrouwelijk

Cliëntvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. Dat betekent dat ze met een frisse blik naar jouw klacht kijken, omdat ze niet bij Trajectum werken. En dat je ze kunt vertrouwen.