



Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Deze folder is voor cliënten die bij Trajectum een ambulante behandeling krijgen. In deze folder lees je wat je moet of kan doen als je een klacht hebt.

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

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

1. Bespreek zo mogelijk eerst je klacht met je behandelaar

Het is belangrijk dat je de klacht eerst bespreekt met degene over wie de klacht gaat. Dat is de snelste manier om iets aan de klacht te kunnen doen. Kom je er dan niet uit dan kun je hulp krijgen van de cliëntvertrouwenpersoon. Je hoeft dus niet direct naar de klachtencommissie.

2. Hulp bij je klacht van de cliëntvertrouwenpersoon

De cliëntvertrouwenpersoon is onafhankelijk, dat betekent dat deze niet voor Trajectum werkt. De cliëntvertrouwenpersoon is er speciaal voor jou om je te helpen als je ergens niet tevreden over bent of vragen over hebt. Op elk moment kun je contact opnemen met de cliëntvertrouwenpersoon.

Hoe kom je in contact met de cliëntvertrouwenspersoon?

Op het klachtformulier kun je aankruisen dat je een afspraak wilt met de cliëntvertrouwenspersoon. Je kunt ook eerst zelf een afspraak maken met de cliëntvertrouwenspersoon en er samen over praten.

Hieronder zie je wie de cliëntvertrouwenspersonen zijn. De cliëntvertrouwenspersoon van de plaats waar je wordt behandeld kun je hiervoor het beste bellen of een e-mail sturen. Als je niet weet bij welke cliëntvertrouwenspersoon je moet zijn maakt dat niet uit. De cliëntvertrouwenspersoon die je benadert helpt je hierbij.

Voor Trajectum Noord locatie Assen, Zwolle en Groningen:

Maria Zonnevillje
m.zonnevillje@hetlsr.nl
M. 06 19 46 23 97

Voor dove cliënten:

Annemieke van Kampen
a.vankampen@hetlsr.nl
M. 06 45 99 60 83 (alleen via Whatsapp)

Voor alle andere locaties:

Elly Vos
e.vos@hetlsr.nl
M. 06 21 93 70 11

Wat jij vertelt, blijft vertrouwelijk

Cliëntvertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, omdat ze niet bij Trajectum werken. Ze zijn er voor jou en jouw klacht. Wat jij tegen je cliëntvertrouwenpersoon vertelt blijft tussen jullie beiden. De cliëntvertrouwenpersoon mag dit met niemand anders bespreken. Dit wordt pas anders als je daarvoor je toestemming geeft.

Wat gebeurt er bij je afspraak met 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.

Na dat gesprek kun je bepalen of je een klacht bij de klachtencommissie wilt indienen.



De klachtencommissie van Trajectum

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.

Er zit meestal een gedragsdeskundige of arts en altijd 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 aan de WKKGZ, een speciale wet die gaat over de kwaliteit van zorg.

Het klachtenreglement en klachtenformulier

Trajectum heeft een eigen klachtenreglement en een klachtenformulier. Die kun je vragen bij het secretariaat van de behandellocatie of bij je behandelaar. Je kunt ze ook op de website van Trajectum vinden: www.trajectum.info/cliënten/klachten.

We hebben hier voor jou de belangrijkste dingen opgeschreven.

Wie kan een klacht indienen bij de klachtencommissie?

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

Waarover kun je een klacht indienen?

Over alles wat te maken heeft met de behandeling die je bij Trajectum krijgt en waar je niet uitkomt met je behandelaar.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt een klacht indienen via het klachtenformulier. Je kunt dit per post versturen of via e-mail.

Heb je hulp nodig bij je klacht?

Je kunt hulp krijgen bij het invullen van het klachtcontactformulier of bij het opschrijven van je klacht. Bijvoorbeeld van een familielid of een cliëntvertrouwenspersoon.

Stuur het klachtenformulier op

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

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

Wat gebeurt er met jouw klacht als je het formulier hebt ingediend?

Bij de klachtencommissie van Trajectum

De klachtencommissie laat binnen 5 werkdagen weten dat ze jouw brief hebben gekregen. Jouw brief wordt doorgestuurd naar degene over wie je hebt geklaagd voor een schriftelijke reactie op jouw klacht. Je ontvangt van deze reactie ook een kopie. De secretaris van de klachtencommissie zorgt hiervoor.

Zitting

Als de klacht bij de 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 een klacht hebt. 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. Dit gesprek is vertrouwelijk.

Beslissing

Na de zitting doet de klachtencommissie uitspraak. Deze uitspraak op schrift volgt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen vier weken. Deze uitspraak is een advies aan Trajectum hoe om te gaan met jouw klacht.

Hoger Beroep

Ben je het niet eens met de uitspraak dan kun je met je klacht naar de landelijke Geschillencommissie Zorg in Den Haag. Dat staat ook in de brief die bij de uitspraak zit.

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

Trajectum moet zich houden aan een wet over klachten:

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 klachtencommissie van Trajectum, moet zich houden aan de regels van deze wet.