

2.4.1 Klachtenregeling voor familie van GGZ-cliënten

Als familie een probleem of conflict heeft met een hulpverlener of de GGZ-instelling, en er, ondanks bemiddeling van de familievertrouwenspersoon, niet uit komt, dan moet het mogelijk zijn om een klacht in te dienen. Helaas is dat nog niet overal het geval.

Bij klachten over de behandeling of begeleiding van het zieke familielid, kan gebruik gemaakt worden van de klachtenregeling van de GGZ-instelling. Als de klacht de bejegening van familie betreft, kan dat echter niet. Om hier toch in te voorzien zijn er twee mogelijkheden:

- Een aanvulling op de bestaande klachtenregeling
- Een aparte klachtenregeling voor familie

De klachtenprocedure

Voordat een probleem of conflict zich ontwikkelt tot een klacht, moet de familie de mogelijkheid hebben om, al of niet met behulp van de familievertrouwenspersoon, met de betreffende medewerker of diens leidinggevende te spreken. Als dit gesprek voor de familie niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan een klacht ingediend worden.

Een eerste stap in de behandeling van een klacht kan een bemiddelingsgesprek zijn. Dit gesprek wordt geleid door één of twee leden van de klachtencommissie. De betreffende medewerker(s) en de familie proberen in dit gesprek zaken uit te praten en de relatie te herstellen. Aan het eind van het gesprek geeft de familie aan of de klacht hiermee voldoende is afgehandeld.

Als familie geen gebruik wil maken van een bemiddelingsgesprek, of dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid van het probleem, dan kan de klachtencommissie gevraagd worden om een uitspraak te doen over de klacht. Er volgt dan een formele klachtenbehandeling en de commissie houdt een hoorzitting.

Het spreekt voor zich dat de commissie die zich over de klacht gaat buigen, onafhankelijk moet zijn en toegerust om familieklachten te behandelen. Familie kan zich in de verschillende fases van een klachtenbehandeling laten bijstaan door de familievertrouwenspersoon, een klachtenfunctionaris of een lid van de familieraad.

Informatie over de klachtenregeling

Of een instelling kiest voor een aanvulling op de bestaande klachtenregeling of een aparte regeling voor familie in het leven roept, in beide gevallen moet familie goed geïnformeerd worden. Die informatie gaat over:

- waar zij terecht kan voor informatie, advies of bijstand
- wat de mogelijkheden zijn voor het indienen van een klacht
- welke klachten ingediend kunnen worden
- de procedure: hoe wordt de klacht behandeld, wanneer krijgt iemand bericht

Jaarverslag

De klachtencommissie maakt een jaarverslag waarin (geanonimiseerd) de behandelde klachten vermeld worden, met daaruit voortvloeiende leerpunten en maatregelen die de organisatie zou moeten treffen om herhaling van een dergelijke klacht te voorkomen.

Meer informatie

In de SLKF Handleiding Familiebeleid

- 1.2 Criteria familiebeleid vanuit cliënten- en familieperspectief (onderdeel 2C)
- 2.4.2 Voorbeelden van klachtenregelingen voor familie