

# Yulius



**Klachtenfolder**

**SAMEN OP  
ZOEK NAAR EEN  
OPLOSSING**

# Niet tevreden over de zorg bij Yulius? Laat het ons weten!

Bij Yulius doen we ons best om goede zorg te verlenen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg. Of dat u een klacht heeft over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van uw behandelplan of de manier waarop uw behandelaar zich heeft gedragen.

Als dat het geval is, laat het ons weten. We zoeken dan samen naar een oplossing. En zo kunnen wij blijven leren om onze zorg te verbeteren.

# Wat te doen?

**Als u niet tevreden bent, kunt u een aantal dingen doen. We leggen hieronder uit welke drie stappen u kunt zetten:**

## Stap 1

### **Praat erover met de betrokken behandelaar of een leidinggevende**

Vaak helpt het om uw klacht meteen te bespreken met de behandelaar of, indien dat niet het gewenste resultaat geeft, met zijn of haar leidinggevende. Dat is meestal de snelste manier om een probleem op te lossen.

Bent u na de gesprekken nog niet naar tevredenheid geholpen? Geen probleem, dan kan het op een andere manier, via stap 2 en/of 3. Heeft u te maken met verplichte zorg of verblijft u in één van onze klinieken? Dan kunt u bij alle stappen extra hulp krijgen via de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).

## Stap 2

### **De klachtenfunctionaris helpt verder**

De klachtenfunctionaris is er om te helpen bij klachten. De klachtenfunctionaris luistert, denkt met u mee, helpt mee met het formuleren van uw klacht en bemiddelt – waar van toepassing – tussen u en de behandelaar over wie u een klacht heeft.

De klachtenfunctionaris is neutraal en biedt steun bij het herstellen van de relatie en het vertrouwen.

#### **ZO NEEMT U CONTACT OP:**

- Mail de klacht naar **klachten@yulius.nl**
- Of bel het klantcontactcentrum: **088 – 40 50 600**.  
(U hoeft alleen uw naam en telefoonnummer door te geven.  
We bellen binnen twee werkdagen terug.)

## Stap 3

# Klachtencommissie: onafhankelijk oordeel

Leidt het contact met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing of wilt u dat er een onafhankelijk oordeel komt over uw klacht? Dan kunt u naar de onafhankelijke klachtencommissie gaan. U kunt hier direct terecht, ook als u niet eerst naar de klachtenfunctionaris gaat. De klachtencommissie bestaat uit mensen die niet bij Yulius werken.

### WAT GEBEURT ER DAN?

- Dien uw klacht schriftelijk in, bij voorkeur per mail naar: **klachtencommissie@yulius.nl**. Gebruik hiervoor het **klachtenformulier** waarin u uw klacht zo duidelijk mogelijk toelicht. Leg hierin uit wat er is gebeurd, wanneer, waar en met wie.
- U kunt de klacht ook per post opsturen naar:  
**Yulius**  
**t.a.v. Klachtencommissie**  
**Postbus 1001**  
**3300 BA Dordrecht**
- De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie neemt daarna contact met u op om het vervolg te bespreken.
- Als de commissie uw klacht in behandeling neemt (en dus ontvankelijk verklaart), volgt er een hoorzitting. Zowel u als de medewerker over wie de klacht gaat, krijgt dan de gelegenheid een verdere toelichting te geven. Tijdens de hoorzitting stelt de commissie vragen om zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de situatie.
- Na de hoorzitting beoordeelt de klachtencommissie of uw klacht gegrond of niet gegrond is.
- U en de medewerker over wie de klacht gaat, krijgen deze uitspraak schriftelijk toegestuurd.

### ONDERSTEUNING?

Heeft u hulp nodig bij het schrijven van de klacht? De klachtenfunctionaris (zie stap 2) helpt graag.





# Extra hulp bij klachten over verplichte zorg of uw opname

Verblijft u in een van onze klinieken of heeft u een vorm van verplichte zorg, dan is er extra ondersteuning beschikbaar. Deze ondersteuning is onafhankelijk en gratis.

## **VOOR CLIËNTEN: DE PATIËNTENVERTROUWENSPERSOON (PVP)**

- Geeft advies, luistert, en kan meegaan naar gesprekken of hoorzittingen.
- Bel **085 – 330 3000** of mail [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

## **VOOR FAMILIE OF NAASTEN: DE FAMILIEVERTROUWENSPERSOON (FVP)**

- Voor ouders, familieleden of andere naasten die ondersteuning nodig hebben.
- Bel **0900 – 333 22 22** of mail [vraag@familievertrouwenpersonen.nl](mailto:vraag@familievertrouwenpersonen.nl)

## **ONAFHANKELIJKE VERTROUWENSPERSOON JEUGD**

Gaat een klacht over de zorg voor een kind of jongere, dan kunnen kinderen, jongeren, ouders en pleegouders ook advies en hulp vragen aan een vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Kijk voor meer informatie op:  
<https://jeugdstem.nl>

# Goed om te weten

- De klacht moet gaan over zorg die Yulius heeft verleend.
- In een aantal gevallen mag ook een ouder, wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande een klacht indienen.
- Alles wat u deelt, wordt vertrouwelijk behandeld.
- De documenten met betrekking tot de klachtenprocedure worden niet opgenomen in het cliëntdossier, maar in een aparte klachtenregistratie.
- Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.
- U wordt goed op de hoogte gehouden van de stappen in en het verloop van de klachtenprocedure.

## Toch nog niet tevreden?

Bent u het niet eens met het besluit van de klachtencommissie van Yulius na het doorlopen van de klachtenprocedure? Dan kunt u terecht bij andere instanties.

Indien uw klacht gaat over vrijwillige zorg, kunt u zich richten tot de Geschillencommissie GGZ. Deze doet binnen 6 maanden uitspraak, hier zitten kosten aan verbonden.

In het geval van verplichte zorg, kunt u gratis het oordeel van de rechter vragen. De rechter houdt een hoorzitting en beslist binnen vier weken na ontvangst van de stukken over de klacht.

Kijk voor meer informatie op:

[www.regelhulp.nl/onderwerpen/kwaliteit/klachten](http://www.regelhulp.nl/onderwerpen/kwaliteit/klachten)



## Vragen of meer weten?

Heeft u vragen of weet u niet goed wat te doen? Neem dan gerust contact op. We denken met u mee.

Alle informatie over de Yulius klachtenregeling staat hier:  
[www.yulius.nl/klachten](http://www.yulius.nl/klachten)



**Samen het verschil.  
Luisteren. Doen. Ontplooien.**

**Yulius**

**Samen het verschil**  
yulius.nl