

Klachtenprocedure praktijk Praght

Praktijk Praght heeft de klachtenprocedure ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

Bespreek uw klacht met uw behandelaar

Het kan gebeuren dat de geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar soms bent u zich pas later ervan bewust wat er (niet) is gebeurd. De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de zorgverlener. In een open en eerlijk gesprek kunt u samen op zoek naar een oplossing. Lukt het niet de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan staat Klachtenportaal Zorg u graag bij. Onderstaande tips om een gesprek aan te gaan en een klacht goed te verwoorden kunnen het u makkelijker maken uw onvrede te uiten bij uw zorgverlener:

- u vraagt de betreffende zorgverlener om een afspraak te maken voor een gesprek;
- het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van ontevredenheid;
- als u dat prettig vindt kunt u bijvoorbeeld een familielid of een vertrouwenspersoon van het Jeugdstem (www.jeugdstem.nl) vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Zij kunnen u ook van advies voorzien.

Wanneer het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen staat Klachtenportaal Zorg u graag bij.

Klacht indienen

Lukt het niet de klacht samen met jouw zorgverlener naar tevredenheid op te lossen, dan staan we je graag bij. Je kunt dan jouw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg over de geleverde zorg. De ervaren en onafhankelijke [klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg](#) vinden persoonlijk contact vanzelfsprekend. Wij komen indien gewenst naar je toe voor een gesprek.

Door zorgvuldig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voel jij je echt gehoord: de basis voor het oplossen van de ontevredenheid met wederzijds begrip.

Het kan helpen bij het indienen van je klacht als je van tevoren alvast nadenkt over wat er is gebeurd, hoe je dat hebt ervaren, wat de gevolgen voor jou waren, waar je nog steeds last van hebt, wat je wilt bereiken met het gesprek en wat je verwacht van de zorgverlener.

Heb je advies of ondersteuning nodig, of wil je een klacht indienen over de geleverde zorg? Vul het formulier op de website in en we nemen op korte termijn contact met je op.

<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

Wat gebeurt er nadat we jouw klacht hebben ontvangen?

Zodra we jouw klacht hebben ontvangen (per e-mail of per post), neemt een van onze onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met je op. Hieraan zijn voor jou geen kosten verbonden.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en de gewenste oplossing. De rol van de klachtenfunctionaris is die van onpartijdig bemiddelaar. Door zorgvuldig en zonder oordeel te luisteren, en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voel jij je weer echt gehoord. Hij of zij overlegt dus ook met de zorgaanbieder. Als je uiteindelijk samen met de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik.

We bereiken het mooiste resultaat als de klachtenprocedure beëindigd mag worden, omdat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Gelukkig is dat ook heel vaak het geval: in de praktijk wordt meer dan 90% van de zaken die wij behandelen, door beide partijen naar tevredenheid afgehandeld.

Klachtenprocedure Jeugdzorg

Stap 1 indienen van een klacht

Informeer eerst de jeugdhulp-aanbieder omtrent jouw onvrede of klacht. Als je het prettiger vindt om hierbij al hulp te krijgen, dan kun je deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg. Zowel de zorgaanbieder als jij kunnen deze hulp aanvragen. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg gaat je dan helpen. Je moet je klacht schriftelijk en in het Nederlands indienen.

Schriftelijk indienen van je klacht kan per:

brief: Klachtenportaal Zorg, Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen;

email: info@klachtenportaalzorg.nl;

Of via de knop "[direct klacht indienen](#)" hieronder.

Als je in de loop van de procedure wilt stoppen met de behandeling kan dat altijd. Dat moet je dan schriftelijk laten weten.

Stap 2 wij nemen contact op

Een medewerker van Klachtenportaal Zorg helpt je verder: zijn wij de juiste instantie voor je klacht en is alle informatie compleet? Klachtenportaal Zorg biedt 2 mogelijkheden voor het oplossen van je klacht: met behulp van een klachtenfunctionaris (route A) of met behulp van de klachtencommissie (route B). De medewerker legt uit wat het verschil is tussen beide mogelijkheden. Je mag zelf kiezen.

Duur van de procedure

Route A: je bepaalt samen hoelang het mag duren.

Route B: in principe maximaal 12 weken na indiening van de klacht bij de klachtencommissie Jeugd. Je kunt ook beginnen met route A en later nog overstappen naar route B als je er toch samen niet uit komt.

De jeugdhulp-aanbieder moet binnen 4 weken na het oordeel van de klachtencommissie Jeugd schriftelijk laten weten of hij maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. Als er dringende redenen zijn bij de jeugdhulp-aanbieder waarom ze hierop niet binnen deze termijn kunnen reageren, dan kan dit met nog eens maximaal 4 weken verlengd worden.

Klachtenfunctionaris (A)

De klachtenfunctionaris van KPZ neemt contact met je op. Hij of zij is onpartijdig, ervaren en speciaal getraind om je te helpen met gesprekken en brieven, zodat jullie samen met de jeugdhulp-aanbieder tot een oplossing kunnen komen.

Resultaat route A:

Als je tevreden bent met de uitkomst wordt de klacht gesloten.

Als je niet tevreden bent met de uitkomst kun je alsnog naar de klachtencommissie gaan (route B). Het werk van de klachtenfunctionaris stopt dan.

Klachtencommissie Jeugd (B)

Je kunt ook meteen naar de klachtencommissie gaan als je geen bemiddeling wilt door een klachtenfunctionaris. Dat kan ook als je het eerst samen met een klachtenfunctionaris hebt geprobeerd, maar je komt er toch samen niet uit. Jouw contactpersoon is dan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Hij of zij

1. neemt dan contact met je op en vraagt eventueel om nog extra informatie.
2. stuurt daarna je klacht naar de jeugdhulp-aanbieder en vraagt hen om binnen drie weken schriftelijk op jouw klacht te reageren.
3. plant daarna de hoorzitting. Jij en de jeugdhulp-aanbieder kunnen dan mondeling een toelichting geven voor de klachtencommissie.

Resultaat route B:

De klachtencommissie Jeugd schrijft een oordeel waarin staat of jouw klacht gegrond is en waarom dat zo is. Hierbij doet de commissie ook aanbeveling(en) en geeft advies aan de jeugdhulp-aanbieder voor verbetering. Er kan geen schadevergoeding gevraagd worden en er wordt ook geen straf opgelegd.

Meer lezen? Download hier het [klachtenreglement KPZ Jeugdwet \(pdf\)](#)