

In dit infoblad vindt u meer informatie wanneer u behoefte heeft aan contact met een vertrouwenspersoon of wanneer u niet tevreden bent over onze diensten. Uiteraard kunt u altijd contact met ons opnemen via info@praktikdichterbij.nl of 06-45308438.

Vertrouwenspersoon

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp is er voor iedereen die gebruik maakt van (een vorm van) jeugdhulp. Ben je ouder, jongere, pleegouder of iemand anders die te maken heeft met jeugdhulp? Dan kun je gratis een beroep op de vertrouwenspersoon doen. Bijvoorbeeld bij vragen of klachten, luisteren en meedenken, advies of raadgeven, voor hulp bij oplossen van problemen en klachten of in gesprek gaan met een hulpverlener. Uw gemeente moet zorgen dat u een beroep op deze vertrouwenspersoon kan doen. De vertrouwenspersoon is niet werkzaam bij Praktijk DichterBij of de gemeente en is dus onafhankelijk. U kunt de vertrouwenspersoon bereiken via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg of via het landelijke telefoonnummer van het AKJ 088 - 555 1000.

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er samen uit komen. Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon erbij. Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht.

Dat gaat via een klachtenformulier. U vindt dit op onze praktijkwebsite of door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl. Kunt u zelf niet op internet, vraag dan aan ons of aan Klachtenportaal Zorg een papieren exemplaar van het klachtenformulier. Nadat u dit heeft ingevuld stuurt u het op naar **Klachtenportaal Zorg B.V., Westeinde 14A, 1601 BJ Enkhuizen**. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met de klachtenfunctionaris: **0228-322205 (ma tm vrij van 9.00-12.00)**.

Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en ons zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Stap 3: afsluiting

De klachtencommissie geeft binnen twaalf weken na indiening van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt, de klager en de aangeklaagde aanbieder hiervan in kennis. De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals vastgelegd in artikel 4 van deze Klachtenregeling. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen. De klachtencommissie zal in dat geval binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener **moet** zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure. Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie vindt u op onze praktijkwebsite of <https://klachtenportaalzorg.nl/geschillencommissie-kpz/>



Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten.

Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 125,-.

Andere mogelijkheden

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. U kunt ook navraag doen bij de

Patiëntenfederatie Nederland
Churchillaan 11
3527 GV Utrecht
030 297 0303

Of

Landelijk Meldpunt Zorg
Uitsluitend via internet: www.zorgklacht.nl

Uw zorgverlener is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door KPZ (Klachtenportaal Zorg).

