



Klachtenregeling

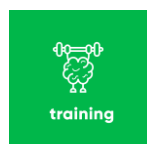
Alle zorgverleners in Nederland voldoen aan eisen die in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) worden gesteld. Ook mijn praktijk voldoet aan deze eisen. Graag leggen wij kort uit wat dit betekent.

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over mijn diensten? Bent u ontevreden? Laat het mij alstublieft weten. Ik ga graag met u in gesprek en wil er dan 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 er bij. Dan kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon van [Jeugdstem](#) of de klachtenfunctionaris van het [NIBIG](#). Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u kosteloos bij het indienen en de verdere afhandeling van uw vraag of klacht.

Voor de behandeling van klachten hebben wij een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is Een Stapje Verder lid van een onafhankelijke geschillencommissie (NIBIG). De klachtenprocedure geeft cliënten en ouders/verzorgers de mogelijkheid om de klacht intern neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of heeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie [NIBIG](#). Hierover worden cliënten geïnformeerd middels de klachtenprocedure die te vinden is op de [website](#).

- Een Stapje Verder is geregistreerd voor de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg(WKKGZ).
- Een Stapje Verder is aangesloten bij de Geschilleninstantie van het Nederland Instituut ter Bevordering van Integrale Gezondheidszorg (NIBIG, art 18 WKKGZ)
- Een Stapje Verder beschikt over een klachtenprocedure (art. 13 WKKGZ)
- Een Stapje Verder beschikt over een klachtenfunctionaris (art. 15 WKKGZ)





Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven:

Zorgverlener:

- Ontvangt een mondelinge of schriftelijke klacht van een cliënt, familielid, medewerk(st)er (lid) of andere betrokken personen of partijen;
- Hoort de klacht aan en neemt indien mogelijk een noodzakelijk direct maatregelen;
- Legt de melding vast op het klachtenformulier;
- Indien de klacht niet is verholpen, wordt het klachtenformulier verstrekt aan de Klachtenfunctionaris van [NIBIG](#);
- Informeert bij dringende zaken direct de Klachtenfunctionaris over de klacht;
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast;
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling;
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is;
- Wanneer er geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er om je te helpen. Bijvoorbeeld wanneer er dingen in de hulpverlening niet goed lopen, als je iets niet begrijpt of als je wil dat er iets verandert. [Jeugdstem](#) geeft je uitleg over je rechtspositie in de jeugdzorg, adviseert je over de te nemen stappen en geeft je praktische hulp.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, dus hij of zij werkt niet voor de instelling. Iedere instelling is wettelijk verplicht om jou toegang te geven tot de vertrouwenspersonen van [Jeugdstem](#). Wie met jeugdzorg te maken heeft, mag de vertrouwenspersoon altijd bellen, appen of chatten voor een afspraak.

Klachtenfunctionaris

Het kan voorkomen dat u als cliënt van onze praktijk een klacht heeft over de geboden zorg. Onze voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Mocht u dat om welke reden dan ook niet prettig vinden, dan bieden wij u aan om gebruik te maken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris via het [NIBIG](#).

Geschilleninstantie

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris/zorgverlener niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. Met ingang van 01-10-2022 is onze praktijk bij een erkende geschilleninstantie aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Meer informatie vindt u via de website van het NIBIG.

Wanneer u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.

