

Klachtenafhandeling

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat onder andere in de Jeugdwet, artikel 4.1.2., en in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Hieronder lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt over Kind Centraal en Context, praktijk voor kinder- en jeugdtherapie.

Heb je een klacht?

Het kan natuurlijk gebeuren dat je een klacht hebt over Kind Centraal en Context, praktijk voor kinder- en jeugdtherapie. Een klacht is dat je aangeeft dat je ontevreden bent over hoe je behandeld wordt door Kind Centraal en Context, praktijk voor kinder- en jeugdtherapie in het algemeen, of door bijvoorbeeld een medewerker van Kind Centraal en Context, praktijk voor kinder- en jeugdtherapie in het bijzonder.

Wat te doen bij een klacht?

Bespreek de klacht met Esther op een rustig tijdstip.

Maak een afspraak met Esther om over de klacht te praten. Neem eventueel je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) of iemand die je vertrouwt mee.

Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van Quasir, dit is geregeld door de beroepsvereniging van de NFG waar Esther zich heeft aangesloten. Door de positie en rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is het goed mogelijk dat onderliggende (pijn)punten worden opgemerkt, de communicatie verduidelijkt en de wens van de cliënt gedurende de klachtenbehandeling. De ervaring is dat cliënten en zorgaanbieders meer durven te zeggen in gesprekken waar de klachtenfunctionaris bij aanwezig is, waardoor de kans om te komen tot tevredenheid of zelfs een oplossing vergroot.

Quasir

Postbus 1021

7940 KA Meppel

T: [085-4874012](tel:085-4874012)(kantoor) / [0561-618711](tel:0561-618711) (secretariaat)

E: info@quasir.nl

W: www.quasir.nl

Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Geef het lidmaatschapsnummer ... aan.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igj.nl.