



Klachtenregeling Praktijk Spil

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wanneer dient u een klacht in?

Als u ontevreden bent of kritiek heeft op zaken binnen Praktijk Spil dan probeert u eerst samen met de betrokken medewerker het probleem op te lossen. Als het niet lukt om er samen uit te komen dan kunt u contact opnemen met de betrokken locatieleider of (als de locatieleider dezelfde persoon is als de medewerker) met de praktijkhouder. Als het niet lukt om het probleem samen met hen op te lossen, dan kunt u een klacht indienen bij de beroepsvereniging NVO. Raadpleegt u hiervoor de actuele informatie op hun website (www.nvo.nl) en in hun folder 'U heeft een klacht? De beroepscode en het tuchtrecht van de NVO' (d.d. 02-04-2019 te verkrijgen via de volgende link: https://www.nvo.nl/Download.aspx?File=f_nkp71ILKfv6Y9KlcmdsFmhH3RJlgBGFqJzzRcrNKpDZ_WKcz1rQG5y3tuAxwq&Bestandsnaam=Folder). Zij voorzien u van informatie over 'Hoe ziet de klachtencommissie eruit?' en 'Hoe werkt de klachtencommissie?'.

Klachtenportaal Zorg

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met **Klachtenportaal Zorg**. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt. Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door middels het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Kinderombudsman

Wanneer u niet tevreden bent omdat u van mening bent dat het belang van uw (pleeg-)kind geschaad wordt, dan kunt u contact opnemen met de Kinderombudsman. Dit is mogelijk via:

- Post: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (geen portokosten)

- E-mail: info@dekinderombudsman.nl
- Telefoon: 0800-8765432 (geen belkosten)

Vertrouwenspersoon

Als u dit prettig vindt, kunt u zich bij het indienen van een klacht laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Dit kan iemand zijn uit uw eigen omgeving, maar het kan ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon zijn via Jeugdstem. Jeugdstem is bereikbaar via de volgende wegen:

- Via het formulier op de website: www.jeugdstem.nl
- Chat: via www.jeugdstem.nl
- Telefoon: 088-5551000