

## Klachten- en geschillenregeling

Momenteel ontvangt u zorg van OPPB-Praktijk ABC die, naar beste vermogen, de overeengekomen zorg aan u verleent. Toch gaat er soms wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat wij als praktijk graag tevreden cliënten hebben. OPPB-Praktijk ABC wil zich dan ook inzetten wanneer iets niet gaat zoals verwacht. Zodat u tevreden bent en zodat wij ervan kunnen leren en de zorg kunnen verbeteren. Als professionele zorgverlener erkennen wij dat elke cliënt het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Om dit recht voor u te waarborgen is OPPB-Praktijk ABC aangesloten bij Klachtenloket Zorg van Geschillencommissie Zorg Algemeen. Hieronder vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of een klacht wilt indienen over de zorg van onze praktijk.

### In gesprek

Als u klachten heeft over de zorg van OPPB-Praktijk ABC, dan raden wij u aan eerst met de behandelaar in gesprek te gaan. Mogelijk is het niet bekend dat u ontevreden bent, of is er sprake van een misverstand, wat vaak in een goed gesprek kan worden opgelost. Indien u er met de behandelaar niet naar tevredenheid uitkomt, kunt u zich richten tot het management. Echter, blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenloket Zorg.

Het doel van de klachtenregeling is tweeledig, namelijk: tegemoetkomen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede en bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van zorg.

### Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten kunnen zelf een klacht indienen over hun behandeling, maar ook een partner, een familielid of een andere betrokkene kan dat namens de cliënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe zij zelf zijn bejegend.

### Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een medewerker van onze praktijk kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen. Bijvoorbeeld de omgang met u of een naaste; de aan u verstrekte informatie of voorlichting; de organisatie van de zorg.

### Procedure van Klachtenloket Zorg

- Stap 1: U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.
- Stap 2: OPPB-Praktijk ABC heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/ of uw onvrede weg te nemen/op te lossen. Dit is niet gelukt en zij hebben u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg.
- Stap 3: Het klachtenloket Zorg biedt u gratis informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen zij u helpen met het indienen van uw klacht tegen onze praktijk.
- Stap 4: Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener, geven wij een gemotiveerde reactie. OPPB-Praktijk ABC mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.
- Stap 5: U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

U kunt vrijblijvend contact opnemen met het Klachtenloket Zorg.

### **Wat zijn de kosten?**

Bij het Klachtenloket Zorg kunt u gratis terecht voor informatie en advies over uw vragen en/of klachten. Zij kunnen bemiddelen tussen u en onze praktijk. Daarnaast kunnen zij een klachtenfunctionaris inschakelen. Hij is er voor u en OPPB-Praktijk ABC

### **Contact**

Heeft u vragen, wilt u advies of wilt u een klacht indienen, neem dan contact met het klachtenloket op. Dit kan via e-mail ([info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)) of door het klachtenformulier via <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/> in te vullen. U kunt klachtenloket tevens bellen via 070 – 310 53 92.