

Procedure 1.4 Klachtenregeling

Referenties Bijlage 1.4.1 Inschrijfbewijs Klachtenportaal Zorg

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). Ondanks het streven naar goede kwaliteit van behandeling kan er bij GWS praktijk ook iets gaan zoals u niet wenst. U kunt het met bepaalde zaken niet eens zijn of ontevreden zijn. Als u vragen of klachten heeft laat het weten. GWS Praktijk Evenwicht zal haar best doen om tot een oplossing te komen.

Hieronder lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt over Gedragwetenschappelijke Praktijk Evenwicht.

Klachtenregeling Heb je een klacht?

Op welke manier?

- Een klacht indienen bij de eigenaar van GWS praktijk Evenwicht bij wie u in behandeling bent. Een rechtstreeks gesprek is vaak de beste weg tot een oplossing. U kunt ook bellen of een brief schrijven. Uw klacht wordt altijd serieus genomen.

Mocht u er met GWS Praktijk Evenwicht niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot de Klachtenregeling van de NVO en/of de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg. GWS praktijk Evenwicht is bij beide aangesloten. Hieronder wordt beschreven welke verschillende stappen u dan kunt ondernemen:

- Klachtenregeling NVO (Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen)

Eigenaar van GWS Praktijk Evenwicht is lid van de NVO. U kunt gebruik maken van de NVO klachtenregeling. Bent u als cliënt van een NVO-lid van mening dat er in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht. Ook als u zelf NVO-lid bent of een andere belanghebbende, kunt u een klacht indienen over het handelen van een ander NVO-lid. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de pedagoog. Voor het indienen van de klacht gebruikt u het klachtformulier.

[Klachtenformulier](#)

Heeft u vragen of hulp nodig bij een klachtprocedure dan kunt u contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ): www.akj.nl, of Zorgbelang Nederland: www.zorgbelang-nederland.nl.

Een ingevuld en ondertekend klachtenformulier kunt u mailen naar Collegevantoezicht@nvo.nl of opsturen naar NVO, t.a.v. College van Toezicht, Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht.

Op <https://www.nvo.nl/beroepscode-en-tuchtrecht/klachtenprocedure.aspx> vindt u meer informatie.



- **Klachtenregeling KPZ (Klachtenportaal Zorg)**
- Ga een gesprek aan met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris van onze onafhankelijke geschillencommissie, Klachtenportaal Zorg). 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.

Route Klachtenportaal Zorg:

- Voor het formeel indienen van een klacht kun je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Geef het referentienummer 12714 van GWS Praktijk Evenwicht, G.H. Moek aan.
- Vermeld in het klachtenformulier cq de brief:
 - Jouw naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger of van diegene die je helpt bij het maken van de brief,
 - Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient.
 - Naam, adres, telefoonnummer van Gedragswetenschappelijke Praktijk Evenwicht en referentienummer 12714 van GWS Praktijk Evenwicht, G.H. Moek.
 - Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt,
 - De reden waarom je hier een klacht over hebt,
 - Een beschrijving over wat je al hebt ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Stuur je liever een brief? Stuur deze dan naar:

Stichting Geschilleninstantie KPZ
Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 HD Enkhuizen

De klachtencommissie van klachtenportaal Zorg gaat de klacht dan onderzoeken. Het kan zijn dat u wordt gebeld of dat de commissie bij Gedragswetenschappelijke Praktijk Evenwicht langskomt om meer informatie te vragen aan jou en aan de directie.

Na een aantal weken krijg je bericht van de geschillencommissie van klachtenportaal Zorg. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Gedragswetenschappelijke Praktijk Evenwicht en u zouden kunnen verbeteren. U hoeft de verschillende stappen niet perse in bovengenoemde volgorde te volgen. Desgewenst mag u ook gelijk een klacht indienen.

Wil je meer informatie?

Het reglement van de geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg is onderdeel van deze procedure en is te vinden op <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>. Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen en hoe de geschillen werkt.

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

