

Klachtenregeling

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over de zorg door KIEW? Dan ga ik graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met mij, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar ik ben 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 met 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.

Het klachtenprotocol van Kind in evenwicht en warmte.

Kind in evenwicht en warmte (KIEW)
 praktijkhouder Marie-Thérèse Bruijs, NVO orthopedagoog, SKJ geregistreerd
 Lievevrouwestraat 86
 4641 ER Ossendrecht
 AGB-code 94062348
 KVK 20158818

Dit klachtenprotocol beschrijft hoe klachten worden behandeld en welke stappen cliënten kunnen nemen.

1. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede over de bejegening, behandeling, communicatie of werkwijze van de orthopedagoog of andere medewerkers van de praktijk.

2. Doel van het protocol

Het doel is om klachten op een zorgvuldige, transparante en laagdrempelige manier af te handelen, waarbij de belangen van de cliënt en de professional worden gewaarborgd.

3. Stap 1: Directe bespreking

De praktijk moedigt aan om klachten eerst rechtstreeks met M.T. Bruijs, de praktijkhouder van KIEW, te bespreken. In veel gevallen kan een open gesprek leiden tot een oplossing of verduidelijking.

4. Stap 2: Inschakelen van onafhankelijke ondersteuning

Het kan zijn dat cliënt de klacht niet wil of kan of wil bespreken met praktijkhouder of dat men een onafhankelijke ondersteuning hierbij wenst. Men kan dan contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar KIEW bij is aangesloten om onvrede en klachten over de zorg te helpen oplossen.

Als de cliënt de klacht of onvrede heeft 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 de cliënt om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Klachtenportaal Zorg (KPZ)

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

AKJ, Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Website: www.akj.nl

5. Stap 3: Tuchtrechtelijke klacht

Marie-Thérèse Bruijs is lid van NVO en SKJ. Als de cliënt van mening is dat de beroepscode is geschonden, kan een klacht worden ingediend bij:

College van Toezicht van de NVO

Website: www.nvo.nl

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

Website: www.skjeugd.nl

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en niet zonder toestemming gedeeld met derden.

7. Registratie en evaluatie

De praktijk registreert alle klachten en evalueert deze jaarlijks om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

8. Bewaartermijn van de klachten

Het dossier wordt 5 jaar bewaard.