



Praktische Persoonlijke
Psychologie

Klachtenprocedure

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Wij gaan graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen. In eerst instantie kunt u het bespreken met uw directe zorgverlener. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u ook terecht bij de externe klachtenregeling. PPP is hiervoor aangesloten bij Geschillencommissie Zorg Algemeen.

Klachtenloket zorg

Bij het klachtenloket Zorg kunt u gratis terecht voor informatie en advies over uw vragen en/of klachten. Wij kunnen bemiddelen tussen u en uw zorgverlener. Daarnaast kunnen we de bij ons aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen. Hij is er voor u en de zorgaanbieder.

De klachtenfunctionaris probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht richting de zorgverlener duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft hij een geheimhoudingsplicht.

Als u er niet met uw zorgverlener uitkomt of als het de klachtenfunctionaris niet lukt om de klacht op te lossen, kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak over uw klacht

Geschillencommissie Zorg Algemeen

Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl kunt u informatie vinden over het indienen van een klacht.

Samengevat de klachtenprocedure;

1. Neem contact op met de behandelaar en bespreek waar u ontevreden over bent.
Samen kunt u wellicht tot een oplossing komen.

-komt u er niet uit-

2. Vraag advies bij Klachtenloket Zorg (via de website www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket.nl)

- komt u er niet uit

3. Dien een klacht in bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen