

## Klachtenregeling Praktijk Goed Leven

### **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 Praktijk Goed Leven ook iets gaan zoals je niet wenst. Je kunt het met bepaalde zaken niet eens zijn of ontevreden zijn. Als je vragen of klachten heeft laat het weten. Praktijk Goed Leven zal haar best doen om tot een oplossing te komen.

### **Klachtenregeling. Heeft u een klacht?**

Op welke manier?

Een klacht bespreken bij de eigenaar van Praktijk Goed Leven bij wie je in behandeling bent. Een rechtstreeks gesprek is vaak de beste weg tot een oplossing. Je kunt ook bellen of een brief schrijven. Je klacht wordt altijd serieus genomen.

Mocht je er met Praktijk Goed Leven niet uitkomen dan kunt je zich wenden tot de Klachtenregeling van de NVO of de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg. Praktijk Goed Leven is bij beide aangesloten. De Klachtenregeling NVO is van toepassing op jeugdhulp cliënten. De klachtenregeling Klachtenportaal zorg is van toepassing op cliënten uit de zorgverkeringswet (ZVW) of middels eigen bekostiging. Hierna wordt beschreven welke verschillende stappen u dan kunt ondernemen:

De eigenaar van Praktijk Goed Leven is lid van de NVO. Je kunt gebruik maken van de NVO-klachtenregeling. Bent je als cliënt van een NVO-lid van mening dat er in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt je hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht.

Voor het indienen van de klacht gebruikt je het [Klachtenformulier](#). Een ingevuld en ondertekend klachtenformulier kunt je mailen naar [collegevantoezicht@nvo.nl](mailto: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> vind je meer informatie.



Heb je vragen of hulp nodig bij een klachtprocedure of ben je op zoek naar een onafhankelijk vertrouwenspersoon dan kunt je contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ): [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

Praktijk Goed Leven – Procedures

Datum: juli 2021

### **Klachtenregeling KPZ (Klachtenportaal Zorg)**

Ga een gesprek aan met de 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 kunt je gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg.

Vermeld in het klachtenformulier cq de brief:

Je naam, adres, telefoonnummer en dat van je wettelijke vertegenwoordiger,  
Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie je een klacht indient,  
Naam, adres, telefoonnummer van Praktijk Goed Leven, F. Hijlkema en  
referentienummer van Praktijk Goed Leven

Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van de gebeurtenis waarover je een klacht hebt, o De reden waarom je hier een klacht over hebt,

Een beschrijving over wat je al heeft 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 je wordt gebeld of dat de commissie bij Praktijk Goed Leven langskomt om meer informatie te vragen aan u en aan de eigenaar, behandelaar van Praktijk Goed Leven.

Na een aantal weken krijgt je bericht van de geschillencommissie van klachtenportaal Zorg. De commissie geeft dan aan of de klacht terecht is en welke dingen Praktijk Goed Leven en jij zouden kunnen verbeteren. Je hoeft de verschillende stappen niet per se in bovengenoemde volgorde te volgen.

Desgewenst mag je ook gelijk een klacht indienen.



### **Wilt u 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](http://www.klachtenportaalzorg.nl) staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de geschillen werkt. Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar [www.igj.nl](http://www.igj.nl).