



Klachtenregeling

Inleiding

Praktijk Petra lahr is een kleine instelling waarin we zorg bieden aan kinderen, jongeren en ouders. We proberen dit goed aan te pakken met resultaten.

Wanneer de zorg niet goed verloopt, hopen we dat u eerst ons aanspreekt. Zodat we samen kunnen bekijken of we uw probleem kunnen oplossen.

Hieronder vindt u informatie over de behandeling van klachten. Op de site staan de links waarop u onder andere de klachtenfunctionaris kan vinden.

Begrippenlijst

Klacht Als de cliënt of medewerker niet tevreden is kan de cliënt/medewerker zijn ongenoegen uiten. Het door de cliënt/medewerker geuite ongenoegen noemen we de klacht.

Cliënt De persoon die zorg ontvangt vanuit Coach-Point en bekend is door middel van een eigen dossier

Klager De persoon die de klacht indient bij Coach-Point.

De cliënt kan zelf de klacht indienen, maar hij/zij kan dit ook namens hem/haar laten doen. Bij jongeren tot 12 jaar moeten de ouders/verzorgers de klacht indienen.

Onafhankelijke geschillencommissie

Vanaf 1 januari 2016 is per wet geregeld dat elke zorgaanbieder een onafhankelijke klachtencommissie heeft. Deze wet heet de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillencommissie.

In onze praktijk is dat geregeld bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg, de NFG.

Via de volgende link kan u zien wat de stappen bij klachten zijn:

[Niet tevreden over je hulpverlener? NFG \(de-nfg.nl\)](https://www.nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener?NFG(de-nfg.nl))

Rotterdam, 2 maart 2022