Heeft u een klacht? Zo werkt het bij Praktijk HSN.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de zorg en begeleiding die wij bieden aan uw kind. Bent u ergens niet tevreden over of heeft u een klacht? Dan horen wij dat graag, we nemen het serieus en leren ervan.

Stap 1 - Bespreek het met uw hulpverlener

Heeft u een klacht of bent u ontevreden over onze zorgverlening? Dan vragen wij u om dit eerst met uw hulpverlener te bespreken. Vaak kan een gesprek veel verduidelijken en kunnen we samen tot een oplossing komen.

Stap 2 - Onafhankelijke ondersteuning

Wilt of kunt u uw klacht niet rechtstreeks met ons bespreken? Of heeft u behoefte aan onafhankelijke ondersteuning? Dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijke organisatie waarbij onze praktijk is aangesloten. Zij kunnen u adviseren, ondersteunen en begeleiden bij het indienen en behandelen van een klacht.

U kunt contact opnemen via:

- Het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg;
- E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Tel: **0228-322205**
- Adres: Westeinde 14a, 1601 BJ Enkhuizen

Ook wanneer u nog geen officiële klacht wilt indienen, maar eerst advies wilt, kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Stap 3 - Indienen van uw klacht

Wanneer u besluit een klacht in te dienen, beoordeelt Klachtenportaal Zorg welke klachtenprocedure op uw situatie van toepassing is.

Als er aanvullende informatie nodig is, neemt Klachtenportaal Zorg contact met u op.

Stap 4 – Behandeling van uw klacht

Afhankelijk van de aard van de klacht wordt een passende procedure gevolgd.

Bemiddeling

In veel gevallen wordt eerst geprobeerd de klacht op te lossen door middel van een gesprek of bemiddeling. Hierbij ondersteunt een onafhankelijke klachtenfunctionaris beide partijen bij het zoeken naar een oplossing.

Formele behandeling

Wanneer bemiddeling niet mogelijk is of geen oplossing biedt,
kan de klacht formeel worden behandeld volgens de geldende wet- en regelgeving.

Bij klachten over jeugdhulp kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie die een oordeel geeft over de klacht.

Stap 5 - Uitkomst

Na behandeling van uw klacht ontvangt u een terugkoppeling over de uitkomst.

Wanneer uit de klacht blijkt dat verbeteringen nodig zijn, nemen wij passende maatregelen om onze zorg en dienstverlening verder te verbeteren.

Stap 6 - Wanneer u niet tevreden bent over de uitkomst

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kan Klachtenportaal Zorg u informeren over eventuele vervolgstappen en de mogelijkheden die binnen de voor uw situatie geldende klachtenregeling beschikbaar zijn.

Vertrouwelijkheid

Wij behandelen klachten zorgvuldig en vertrouwelijk. Uw persoonsgegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.