

# Notitie

## Klachten en geschillen cliënten



December 2021

Raoul van Benthem

Praktijk De Burcht vindt het van belang dat de cliënt tevreden is over de behandeling en begeleiding die bij Praktijk De Burcht gegeven wordt.

Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld bent of niet tevreden. Als dat het geval is kunt u met uw behandelaar in gesprek gaan over wat u dwars zit. Wellicht kan uw onvrede in een gesprek worden weggenomen, we horen graag van u wat er speelt zodat we kunnen herstellen en in de toekomst kunnen voorkomen.

### **Intern**

Wanneer u er met uw behandelaar niet uitkomt, kunt u in gesprek gaan met het bestuur: José Willemsen en/of Raoul van Benthem. Zij kunnen met u in gesprek gaan over wat u dwars zit en kunnen ook algemene informatie geven over uw rechten als cliënt en de verdere stappen die u kunt nemen.

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u een mail sturen naar: [klacht@praktijkdeburcht.nl](mailto:klacht@praktijkdeburcht.nl). Het bestuur zal dan contact met u opnemen.

### **Vertrouwenspersoon**

Daarnaast kunt contact opnemen met onze onafhankelijke cliënten-vertrouwenspersoon: Gerrit Jan van der Kolm. Hij gaat met u in gesprek en bekijkt met u de mogelijkheden. Gerrit Jan is bereikbaar via

\* telefoonnummer 06-24269968

\* e-mail [gerritjanvanderkolm@gmail.com](mailto:gerritjanvanderkolm@gmail.com)

## **Klachtenloket Zorg**

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de volgende stap het Klachtenloket-zorg zijn. U kunt een e-mail sturen naar [info@klachtenloketzorg.nl](mailto:info@klachtenloketzorg.nl) of bellen met 070 - 310 53 92. Een klachtenfunctionaris is er voor u en uw betrokken systeem, bijvoorbeeld partner, familie en andere naasten of een wettelijk vertegenwoordiger. De klachtenfunctionaris is neutraal en heeft een geheimhoudingsplicht. Verdere informatie kunt u vinden op de site:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Wanneer u niet tevreden bent, verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. U kunt verdere informatie vinden op de site: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>