

Klachtenprocedure hulpverlening

Mocht je tijdens een gehechtheidsonderzoek of de hulpverlening een klacht hebben, kunnen de volgende twee stappen worden ondernomen:

1. Probeer om de klacht mondeling met de Yvonne Loekemeijer te bespreken en tot een oplossing te komen. Daarbij is het mogelijk om de hulp in te schakelen van de vertrouwenspersoon van de NFG.
2. Als het niet lukt om de klacht mondeling op te lossen, kan er een schriftelijk klacht worden ingediend bij de hulpverlener en de NFG. De hulpverlener is via de NFG aangesloten bij Quasir. De klachtenafhandeling verloopt vanaf dit moment via hen. De klacht dient volgens het schema op pagina 2 afgehandeld te worden.

Voor adresgegevens van de klachtenfunctionaris kun er contact worden opgenomen met het NFG-secretariaat via het mailadres info@de-nfg.nl. Meer informatie vind je op: <https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>.

1.



U bent ontevreden over uw zorg.

2.



U praat over uw klachten met uw zorgverlener.

3.



U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht loslaten.

4.



U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris.

5.



Uw klacht wordt professioneel opgelost. U kunt uw klacht loslaten.

6.



U bent niet tevreden. U meldt uw klacht schriftelijk bij zorgaanbieder. U ontvangt binnen 6 weken* een oordeel.



7.



U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeshil (GZ).

8.



GZ doet bindende uitspraak en legt evt. een schadeclaim op tot max € 25,000

9.



U bent tevreden met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.

10.



U neemt geen genoegen met de uitspraak. U kunt binnen 2 maanden na de uitspraak naar de Kantonrechter.

* termijn kan worden verlengd met 4 weken

www.zorggeshil.nl