

Klachtenafhandeling bij ADHD Praktijk Pietje Bell

Klachten

Een klacht hoeft niet negatief te zijn. Zowel voor u als voor ons biedt een klacht mogelijkheden tot verbetering van de zorg. Het is daarom van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat er maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

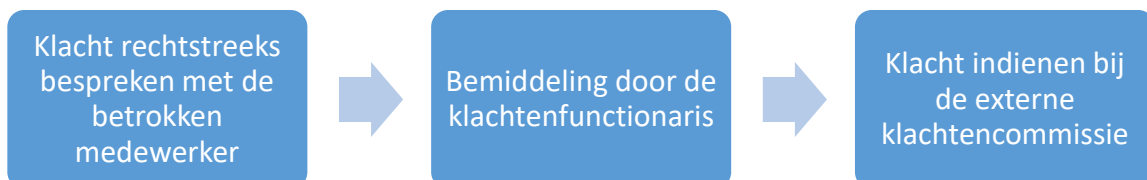
Een klacht kan onder andere gaan over de gang van zaken bij een intake of beëindiging van de hulpverlening of therapie, over de bejegening door het personeel of over praktische zaken zoals tijden en onkosten. U kunt ook een klacht hebben over het gedrag van uw hulpverlener of over de omgang met uw medische gegevens.

Wij zouden het zeer waarderen als u, indien u mogelijkheden tot verbetering ziet, deze klacht met ons te delen.

Hoe gaan we om met klachten:

- Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht kan worden ingediend door u als cliënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders/voogden. Iemand kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon wel machtigen.
- Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Welke mogelijkheden heb ik om een klacht in te dienen?



Bij voorleggen van een klacht worden oplopend de volgende stappen doorlopen:

- o Stap 1:
U bespreekt de klacht rechtstreeks met de betrokken behandelaar/medewerker.
De klacht kunt u mondeling tijdens een consult, telefonisch, per email of per brief melden.
Als u met de betrokken behandelaar/medewerker tot een acceptabele oplossing komt en deze ook naar tevredenheid wordt uitgevoerd, is de situatie afgerond.
De praktijk zal daarnaast zelf intern onderzoeken of de oorzaak van de klacht in de toekomst voorkomen kan worden.

Als u er met de behandelaar/medewerker niet uitkomt, heeft u de mogelijkheid om stap 2 te volgen.

- Stap 2.
U bespreekt de klacht met de Klachtenfunctionaris, die bemiddelt tussen u en de betrokken medewerker. ADHD Praktijk Pietje Bell werkt hiertoe samen met Mentaal Beter, waardoor de klachtenfunctionaris vanuit een meer objectief gezichtspunt de klacht in behandeling kan nemen.
U stuurt uw klacht schriftelijk naar de klachtenfunctionaris.
Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres, evenals de naam van uw behandelaar en het praktijkadres. Zodra u klacht binnen is ontvangt u een ontvangstbevestiging. Daarna zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen en u nader informeren over de behandeling van de klacht.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:
Mentaal Beter
t.a.v. Klachtenfunctionaris
's-Gravelandseweg 76
1217 ET Hilversum

Als u ook met bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet komt tot een acceptabele oplossing, heeft u nog de mogelijkheid om stap 3 te volgen.

- Stap 3
U legt de klacht voor aan de externe klachtencommissie, die de klacht zal beoordelen en vervolgens een bindend advies uitbrengt.
De klachtencommissie valt onder de Jeugdwet en heeft een eigen reglement, dat u [hier](#) kunt vinden.
U dient de klacht schriftelijk in bij de externe klachtencommissie.

Contactgegevens externe klachtencommissie:
Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter
t.a.v. Secretaris van de Klachtencommissie
's-Gravelandseweg 76
1217 ET Hilversum

Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met:

Bernardine van Toorn
Klachtenfunctionaris
Telefoonnummer: 088 010 4480