

hertig

085 - 0600 706
info@praktijkhertig.nl
praktijkhertig.nl

Klachten & complimenten

Wegwijs worden bij Praktijk Hertig





HOE WIJ WERKEN

We nemen je hulpvraag altijd serieus en we zetten ons zo goed mogelijk in om je de juiste zorg te bieden. Toch is het mogelijk dat je ergens niet tevreden over bent. In dat geval hopen we dat je contact met ons opneemt zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Misschien is er sprake van een misverstand en komen we er samen uit zodra je dit kenbaar maakt. Is het moeilijk je onvrede onder woorden te brengen? Probeer dit dan op te schrijven en leg je notitie aan ons voor. We kunnen ervan leren en voor ons kan jouw inbreng reden zijn om iets te veranderen en onze zorg te verbeteren.

Ben je juist heel tevreden over de hulp die je van Praktijk Hertig hebt ontvangen?

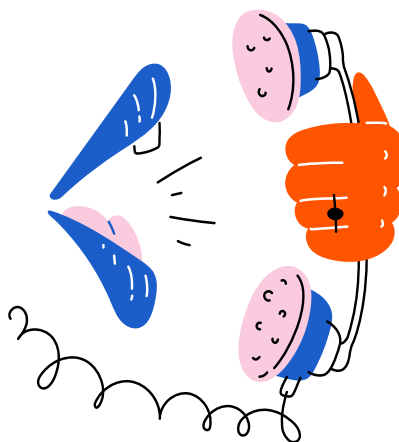
Ook dat horen we graag. Je kunt ook je waardering op [zorgkaartnederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl) of onze social media achterlaten. Het is altijd mogelijk om jouw zorgen, ideeën of verbeteringsuggesties door te geven. Klachten en complimenten zorgen voor betere hulp.

Klacht of onvrede

Komen we er samen toch niet uit? Voel je je niet in staat om je onvrede of klacht met ons te bespreken? Laat de situatie dit niet toe?

Dan kan je gebruik maken van de klachtenfunctionaris. Praktijk Hertig is, als LVVP-lid, aangesloten bij de klachtenregeling van Klacht&Company.

Deze folder geeft informatie over de manier waarop je als cliënt, familielid of relatie je gevoelens van onvrede of klacht kenbaar kunt maken over Praktijk Hertig.



Wie kan er een klacht indienen?

Elke cliënt of een oud-client, diens wettelijke vertegenwoordiger(s), diens nabestaande(n), een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of 'andere naaste' kan een klacht indienen. Het indienen en de behandeling van een klacht zijn gratis. Jouw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Mogelijkheden

Doel van de klachtenregeling is om je ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, het voorkomen van soortgelijke onvrede en ook het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening. Wij van Praktijk Hertig proberen onze werkzaamheden natuurlijk zo goed mogelijk te verrichten. Menselijke fouten en onzorgvuldigheden zijn daarbij echter niet altijd te voorkomen of uit te sluiten. Ook in de communicatie kunnen misverstanden ontstaan. Hierdoor kan onvrede ontstaan.

1 Samen oplossen

In geval van onvrede of klacht kan je deze het beste openlijk met ons bespreken. Dat werkt vaak ook het beste.

2 De klachtenfunctionaris

Het kan gebeuren dat je het moeilijk vindt om een klacht met ons te bespreken. Of dat je niet helemaal tevreden bent met het resultaat van deze bespreking. In dat geval kan je je klacht aan de klachtenfunctionaris voorleggen. Deze kan je adviseren over hoe jouw probleem op te lossen. In geval van een klacht heb je de keuze tussen bemiddeling door de klachtenfunctionaris of formele behandeling door de klachtencommissie.

Ook kan het zijn dat je jouw klacht beter aan een externe instantie voor kan leggen, zoals de geschillencommissie of het tuchtcollege voor de gezondheidszorg. De klachtenfunctionaris gaat samen met je na welke mogelijkheid voor jou het beste is.

3

Bemiddeling, klachtencommissie of geschillencommissie

Bemiddeling

Wanneer je kiest voor bemiddeling, kan de klachtenfunctionaris bemiddelend optreden tussen jou en de betreffende hulpverlener. Er kan dan relatief snel een oplossing worden gevonden. Wanneer je niet tevreden bent over de uitkomst van de bemiddeling, kan je er altijd voor kiezen alsnog een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over jouw klacht. De klachtenfunctionaris kan je meer vertellen over deze procedure en kan je eventueel helpen met het opstellen van een brief.

Geschillencommissie

Je kunt, wanneer je niet tevreden bent met de uitspraak van de klachtencommissie, altijd nog een beroep doen op de geschillencommissie. Maar je kunt ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als je denkt dat jouw klacht daar beter behandeld kan worden. Dat kan bijvoorbeeld als het gaat over een tegemoetkoming in schade die je geleden hebt.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht indienen bij Klacht en Company. Het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van je klacht(en) en wat je wil bereiken. Je kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris om meer informatie over de werkwijze te ontvangen. Je kunt van tevoren ook alvast een klachtenformulier invullen en mailen, zodat de klachtenfunctionaris een goed beeld krijgt. Dit klachtenformulier is te downloaden van onze website of verkrijgbaar via de klachtenfunctionaris. Wil je liever een papieren klachtenformulier? Vraag deze dan telefonisch aan bij de klachtenfunctionaris.

email: LVVP@klachtencompany.nl
telefoon: 088-2341606

hertig

Meer weten? Wij staan voor je klaar.

Contact

085 - 0600 706
info@praktijkhertig.nl
praktijkhertig.nl

Praktijk

Terborchstraat 16a
8011 GG Zwolle

Volg ons

[linkedin.com/company/praktijk-hertig/](https://www.linkedin.com/company/praktijk-hertig/)
[facebook.com/praktijkhertig/](https://www.facebook.com/praktijkhertig/)
[instagram.com/praktijkhertig/](https://www.instagram.com/praktijkhertig/)

