

## Over kwaliteit en klachten

Bij de praktijk werk ik er natuurlijk hard aan om de door u gevraagde diensten naar wens in te vullen en te laten verlopen. Daarom ben ik ook aangesloten bij Mijn Keurmerk van Kiwa. Dat is een kwaliteitskeurmerk voor zzp-ers in de zorg. Met Mijn Keurmerk laat ik zien dat ik voldoe aan de WKKGZ-eisen (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) en dat ik sta voor zorgkwaliteit

Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over het geleverde werk. Geef dit alstublieft direct bij mij aan, zodat ik kan luisteren wat er speelt en ik in een gesprek de mogelijkheid krijg om eventueel verheldering te geven en/of tot een passende oplossing te komen. Mocht u ondanks dit gesprek en het vervolg ontevreden blijven, dan kunt u een klacht indienen. De praktijk is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van de Klachtenportaal Zorg. Via deze organisatie kunt u contact opnemen met een volledig onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze persoon zal u helpen bij het indienen en de verdere afhandeling van de klacht die betrekking heeft op het algemene functioneren. Zij zetten zich in om samen tot een oplossing te komen.



*Klachtenportaal Zorg*

*Westerstraat 117*

*1601 AD Enkhuizen*

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

### **Een klacht over Jeugdzorg vallend onder de jeugdwet**

U kunt de klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg via klacht indienen

Er wordt dan aan u aangeboden een klachtenfunctionaris in te zetten om te ondersteunen in het komen tot een oplossing door samen in gesprek te gaan. De klacht mag ook rechtevreeks voor een oordeel over de mate van gegrondheid worden voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ. Dit wordt ook georganiseerd door Klachtenportaal Zorg.

Bent u van mening dat er in strijd met de beroepscode van de NVO is gehandeld en overweegt u een klacht voor te leggen aan het College van Toezicht van de NVO? Op de website van de NVO kunt u de beroepscode (beroepscode NVO) vinden, evenals meer informatie over de klachtenprocedure (klachtenprocedure NVO). Daarnaast is de praktijk aangesloten bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Ook via hen kunt u een klacht indienen als u vindt dat het handelen in strijd is met de professionele standaard (klachtenregeling SKJ).