

## Klachtenprocedure Praktijk Rigtering

### Inleiding

Bij Praktijk Rigtering streven we er elke dag naar om zorg te bieden waar mensen zich gehoord, gezien en veilig bij voelen. Toch kan het gebeuren dat je ergens ontevreden over bent. Hieronder vind je de stappen die je hierbij kunt nemen.

---

### Stap 1 — Praat met je behandelaar

Merk je dat iets niet goed gaat in de behandeling? Of ben je ergens anders niet tevreden over? Ga eerst in gesprek met je behandelaar. Samen kijken we naar de kern van het probleem en zoeken we naar een oplossing.

- Het doel is om samen in rust tot begrip en verbetering te komen.
- 

### Stap 2 — Bespreek het met Heleen van Woerkens

Wanneer het gesprek met je behandelaar het probleem niet oplost, kun je terecht bij Heleen van Woerkens. Zij is per mail te bereiken via [info@praktijkrigtering.nl](mailto:info@praktijkrigtering.nl), en telefonisch via 026-4461134. Geef in het onderwerp aan dat het om een klacht gaat. Er zal binnen een week per mail of telefonisch contact met je worden opgenomen.

- Heleen plant vervolgens binnen drie weken een gesprek met je en helpt samen met je behandelaar te verhelderen wat er is gebeurd en denkt mee over oplossingen. Is middels dit gesprek jouw klacht voldoende besproken en opgelost, dan zal Heleen na 6 weken weer even contact met je opnemen (telefonisch of mail), om na te gaan of de oplossing afdoende is gebleken. Heleen zal (indien dit aan de orde is) je telefonisch of per mail op de hoogte houden van de eventuele lijnen die uitgezet zijn ten aanzien van de met jou gemaakte afspraken.
  - Mocht je er de voorkeur aan geven om zonder de behandelaar erbij met Heleen af te spreken, dan kan dat ook. Er zal binnen drie weken een gesprek met je gepland worden. Heleen zal je telefonisch of per mail op de hoogte houden van de lijnen die uitgezet zijn ten aanzien van de met jou gemaakte afspraken.
- 

### Stap 3 — Schakel het onafhankelijke Klachtenloket Zorg in

Als gesprekken in de eerste twee stappen geen oplossing brengen, dan kan je jouw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert jouw klacht met informatie en advies op te lossen en kan je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen jou en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

Je kunt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk bereiken door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl).

Voor meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/).

---

### Stap 4 — Een officiële klacht indienen

Je kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt jouw geschil en je ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat zowel jij als de praktijk zich aan de uitspraak moet houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak in kan gaan. Voor meer informatie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).