

## **Klachtenregeling Praktijk ABC**

### **Inleiding**

U ontvangt momenteel vergoede zorg bij Praktijk ABC.

Praktijk ABC is een samenwerkingsverband van ZZP'ers. De ZZP'ers van Praktijk ABC hebben hun krachten gebundeld om een zo'n breed mogelijk zorgaanbod te kunnen bieden en om de kwaliteit van de zorg te kunnen waarborgen.

Alle vergoede zorg bij praktijk ABC wordt geboden onder eindverantwoordelijkheid van een zogenoemde 'hoofdaannemer'. De hoofdaannemer heeft zorgcontracten afgesloten met de gemeentes in onze regio (zorgregio West Brabant West) en zijn hiermee financieel en inhoudelijk eindverantwoordelijk.

De hoofdaannemers bij Praktijk ABC zijn daarom aangesloten bij een beroepsvereniging die voorziet in een onafhankelijke klachtenprocedure. De beroepsverenigingen waarbij onze hoofdaannemers zijn aangesloten zijn:

- NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen); [www.nip.nl](http://www.nip.nl)
- NVO (Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen); [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)
- SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd); [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)

De hoofdaannemers van Praktijk ABC zijn:

- Mynd (drs. H.T. Schuurman, GZ-psycholoog/orthopedagoog; BIG-geregistreerd en lid van NVO)
- Iris Pedagogiek (drs. C.M. Rommers-de Prenter, orthopedagoog; lid van NVO en SKJ)
- Praktijk Van Gestel (K. Fasen-van Gestel MSc., Psycholoog NIP; lid van NIP en SKJ)

Soms gaat er helaas wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat Praktijk ABC en de daarbij aangesloten ZZP'ers graag tevreden cliënten heeft. Praktijk ABC wil u dan ook graag verder helpen als u klachten heeft, ook om ervan te leren hoe onze zorg nog beter kan.

Iedere cliënt heeft het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen.

In deze brief vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt klagen over de zorg van Praktijk ABC.

### **Ontevreden, wat nu .....**

Als u ontevreden bent over de zorg van Praktijk ABC, dan is het aan te raden eerst met de persoon die u de zorg verleent zelf daarover in gesprek te gaan. Het is goed mogelijk dat het niet bekend is dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand en vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden.

Echter, blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid uw onvrede kenbaar te maken aan de betrokken hoofdaannemer. De hoofdaannemer kan bemiddelen tussen u en de ZZP'er om te komen tot een oplossing.

Indien we uw ontevredenheid na deze gesprekken niet kunnen wegnemen, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken bij de directie van Praktijk ABC. De directie van Praktijk ABC zal binnen 5 werkdagen contact met u opnemen om samen te bezien hoe uw klacht verholpen kan worden.

Als u alsnog niet tevreden bent, kunt u overwegen om een officiële klacht in te dienen bij de beroepsverenigingen van de hoofdaannemer en/of de betrokken ZZP'er.

### **Doel van de klachtenregeling**

De klachtenregeling dient een tweeledig doel:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van onze zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de geschillencommissie of de rechter wenden.

### **Wie kunnen een klacht indienen?**

Cliënten en hun ouders kunnen een klacht indienen over de geleverde zorg. Cliënten en hun ouders mogen er voor kiezen zich te laten vertegenwoordigen door derden.

### **Waar kan een klacht over gaan?**

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de geleverde zorg of de bejegening door een hulpverlener kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen.

Voorbeelden zijn:

- de inhoud of de uitvoering van de geleverde zorg;
- de omgang met u of een familielid of een naaste;
- de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de zorg.

## **Praktijk ABC**

Van Bergenplein 13a  
4871 CD Etten-Leur  
076-7507337

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

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

### **Mynd**

*drs. H.T. Schuurman,*  
GZ-psycholoog/orthopedagoog  
[hester@praktijkabc.nl](mailto:hester@praktijkabc.nl)

NVO: 8483  
BIG-registratienummer:  
19917866725

### **Iris Pedagogiek**

*drs. C.M. Rommers-de Prenter,*  
Orthopedagoog-Generalist  
[monika@praktijkabc.nl](mailto:monika@praktijkabc.nl)

NVO: 13572  
SKJ: 120001651

### **Praktijk Van Gestel**

*K. Fasen-van Gestel MSc.,*  
Psycholoog NIP  
[karen@praktijkabc.nl](mailto:karen@praktijkabc.nl)

NIP: 207859  
SKJ: 130001910