

### **Klachtenprocedure Basic Trust Noord**

Basic Trust noord heeft de klachtenprocedure ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg. Kijk voor meer informatie op: [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)

specialisten  
in trauma en hechting  
**basic trust**



### **Bespreek uw klacht met uw behandelaar**

Het kan gebeuren dat een de geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar soms bent u zich pas later ervan bewust wat er (niet) is gebeurd. De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de zorgverlener. In een open en eerlijk gesprek kunt u samen op zoek naar een oplossing. Lukt het niet de klacht naar tevredenheid op te lossen, dan staat Klachtenportaal Zorg u graag bij. Onderstaande tips om een gesprek aan te gaan en een klacht goed te verwoorden kunnen het u makkelijker maken uw onvrede te uiten bij uw zorgverlener:

- u vraagt de betreffende zorgverlener om een afspraak te maken voor een gesprek;
- het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van ontevredenheid;
- als u dat prettig vindt kunt u bijvoorbeeld een familielid of een vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg) vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.  
[www.akj.nl](http://www.akj.nl)

### **Een goede voorbereiding op het gesprek helpt! Bereid u voor zodat u kunt uitleggen:**

- wat er is gebeurd;
- hoe u dat heeft ervaren;
- wat de gevolgen zijn voor u;
- of dit blijvende gevolgen voor u zijn;
- wat u wilt bereiken met het gesprek;
- wat u verwacht van de zorgverlener.

Het voeren van een dergelijk gesprek kan emoties oproepen, zowel bij u als bij de zorgverlener. Emoties mogen er zijn, maar op het moment dat ze de voortgang van het gesprek belemmeren is een korte onderbreking een optie.

Een tweede gesprek kan nodig zijn om het gevoel van ontevredenheid los te laten en/of om afspraken te maken. Wanneer het niet lukt de klacht naar tevredenheid op te lossen staan wij u graag bij.

### **Klacht indienen**

Lukt het niet de klacht samen met uw zorgverlener naar tevredenheid op te lossen, dan staan we u graag bij. U kunt dan uw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg over de geleverde zorg. De ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg vinden persoonlijk contact

vanzelfsprekend. Wij komen naar u toe voor een gesprek, als u dat wenst. Door zorgvuldig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voelt u zich echt gehoord: de basis voor het oplossen van de ontevredenheid met wederzijds begrip. Heeft u advies of ondersteuning nodig, of wilt u een klacht indienen over de geleverde zorg? Vult u onderstaand formulier op de website in en we nemen op korter termijn contact met u op. <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

### **Wat gebeurt er na het indienen van de klacht?**

Zodra we uw klacht hebben ontvangen (per e-mail of per post), neemt een van onze onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met u op. Er zijn voor u geen kosten hieraan verbonden.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en de gewenste oplossing. Door zorgvuldig en onpartijdig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voelt u zich weer echt gehoord. De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met de zorgaanbieder. Als u uiteindelijk samen met de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik.

### **Procedure**

1. Na het ontvangen van de klacht voor Klachtenportaal Zorg, krijgt de klacht een eerste beoordeling door het klachtenloket van KPZ. De klacht wordt in behandeling genomen en u ontvangt een ontvangstbevestiging van uw klacht;
2. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact met u opgenomen over het verloop van de procedure. Afhankelijk van de complexiteit en uw wensen kiest Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling via een onafhankelijke klachtenfunctionaris of directe voordracht voor de klachtencommissie. Indien u wenst dat de klacht direct voorgedragen wordt voor de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd;
3. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht. Daarnaast krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. U wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van dat gesprek. Bent u tevreden met het resultaat, dan is de klacht afgehandeld;
4. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, kunt u ervoor kiezen de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
5. De klachtencommissie geeft, na gesprekken met beide partijen, een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht. Daarnaast geeft de klachtencommissie eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. De commissie onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding; Hierna is de klacht afgehandeld.

Voor meer informatie over het indienen en behandelen van een klacht verwijzen wij u graag door naar de website van Klachtenportaal Zorg. [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)