

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Datum laatst gewijzigd: 01-06-2022

Klachten- en Geschillenregeling Child Development

Child Development streeft ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ergens ontevreden over bent. Voldoet de zorg niet aan uw wensen of heeft u suggesties voor verbeteringen, dan horen wij dat graag. Hierom is het belangrijk dat u uw klachten, ideeën en waardering bij ons kenbaar maakt. Met uw reactie kan Child Development haar dienstverlening verbeteren. De praktijk heeft een klachtenregeling die tot doel heeft een klacht op een correcte manier af te handelen.

Hoe en bij wie kan een klacht worden ingediend?

- De klacht kan zowel schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling bij de therapeut worden ingediend. Child Development registreert de klacht op het klachtenformulier en informeert de melder over de procedure. Indien gewenst of noodzakelijk kan de melder nadere uitleg vragen.
- Meldt u de klacht liever niet direct bij de therapeut, stuur dan een e-mail naar admin@childdevelopment.nl. De klachtenfunctionaris van Child Development neemt dan contact met u op.
- Child Development onderzoekt de klachten en stelt een vervolg vast. U ontvangt van ons binnen 6 weken na het indienen van de klacht een schriftelijke mededeling waarin wij onze beoordeling van de klacht gemotiveerd onderbouwen, welke besluiten en maatregelen wij nemen en binnen welke termijn deze besluiten en maatregelen zullen worden uitgevoerd.
- Indien wij, naar onze mening, meer tijd nodig hebben voor het vereiste zorgvuldig onderzoek van een klacht, kunnen wij die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Indien dit het geval is, zullen wij u zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren.
- Wanneer de klacht is afgehandeld, worden de afspraak en oplossing geregistreerd op het klachtenformulier. In behandeling genomen klachten worden door de praktijk minimaal een jaar bewaard. Deze documenten worden bewaard in overeenstemming met de AVG-richtlijnen.

Klachtenloket / geschillencommissie

Als u van mening bent dat:

- I. de mededeling die u van ons ontvangt over onze beoordeling en maatregelen aangaande uw klacht, uw klacht in onvoldoende mate wegneemt, of;
- II. u redelijkerwijs de klacht niet tot ons kunt richten, omdat de omstandigheden dit niet toelaten;
dan kunt u de hulp van een geschillencommissie inroepen.

Child Development is aangesloten bij de volgende geschillencommissies:

- Ergotherapie: Klachtenloket Paramedici – www.klachtenloketparamedici.nl
- Psychologie: Geschillencommissie Psychische en Pedagogische Zorg – www.degeschillencommissie.nl

Via bovenstaande website kunt u uw klacht kenbaar maken aan de Geschillencommissie. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op. U kunt bij hem/haar terecht met vragen over het indienen van een klacht.

Privacy

Iedereen die betrokken is bij de klachtafhandeling, is tot geheimhouding verplicht (tenzij de wet hem of haar tot openbaarmaking verplicht, of indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze klachtenprocedure).

