Praktijk InTeam heeft zich voor de behandeling van klachten ingevolge van de wet Kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (WKKGZ) aangesloten bij het Klachtenloket Zorg.

Het Klachtenloket Zorg is een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris in de zin van de WKKGZ. De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de cliënt en de zorgverlener van Praktijk InTeam, zodat een goede oplossing wordt gevonden voor de klacht.

Praktijk InTeam informeert de cliënt op een duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige manier dat voor de klachtafhandeling Praktijk InTeam is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg en dat de cliënt daarvan gratis gebruik kan maken (zie website [www.praktijkinteam.nl](http://www.praktijkinteam.nl) en bijlage: flyer cliënten klachtenloket). De cliënt wordt daarbij gewezen op de website van het Klachtenloket (www.klachtenloket-zorg.nl). Kan er geen oplossing worden bereikt, dan wijst de zorgaanbieder de cliënt op de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie waarbij Praktijk InTeam is aangesloten.

De klachtenfunctionaris onderhoudt in principe het contact met degene die de klacht heeft ingediend en verwerkt de klacht en de ondernomen acties in het dossier van de cliënt en in het klachtenarchief.

Cliënten dienen door de behandelaar bij de start van het traject op de hoogte gesteld te worden van het bestaan van dit klachtenreglement. Dit gebeurt door te wijzen op het kwaliteitsstatuut, de flyer van het klachtenloket en de informatie op de website van de geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg> ).

De cliënt wordt geïnformeerd over de manieren waarop het klachtenloket is te benaderen.

Klachten worden altijd geëvalueerd, onafhankelijk van de eventuele gegrondheid. Na afhandeling van de klacht wordt zowel de klacht zelf als de wijze van afhandeling geëvalueerd door de klachtenfunctionaris en de betrokken behandelaar. Het gaat hierbij zowel om de aard van de klacht (het probleem) als het verloop van de klachtenprocedure.

### Geschillencommissie.

Praktijk InTeam is geregistreerd bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Wanneer een cliënt het niet eens is met de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie van Praktijk InTeam, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie GGZ. De Geschillencommissie behandelt de klacht opnieuw en doet een voor ons bindende uitspraak.

Zie verder de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)