

## Geschillen en klachten Kei-JIJ

Ontevreden? Samen lossen we het op!

Wij willen allemaal 'samenwerken' aan goede zorg. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over de zorg die je krijgt. Kei-JIJ wil dan graag de oorzaak daarvan wegnemen. Zo voorkomen wij dat wat jou dwarszit, blijft voortduren of zich herhaalt. En helpen wij elkaar om de zorg te verbeteren. Welke stappen kun je zetten?

Stap 1. Praat hierover met Kei-JIJ. Dit kan je zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. Je kan jouw vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan Kei-JIJ. Kei-JIJ kan dan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor Kei-JIJ is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.

Stap 2. Als we er samen niet uitkomen, kan je contact opnemen met de beroepsvereniging (NVPA). De beroepsvereniging bespreekt met je de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit gesprek is vertrouwelijk. NVPA respecteert jouw privacy.

Stap 3. Wanneer je een klacht wilt indienen, kan je het Klachten-informatieformulier invullen (klik <[hier](#)>). Dit formulier is strikt vertrouwelijk en wordt alleen gebruikt om de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie te informeren. In dit formulier kan je jouw gegevens invullen en de klacht omschrijven.

Stap 4. Nadat je het formulier op jouw scherm (digitaal) ingevuld hebt kan je het printen en in een gesloten enveloppe opsturen aan het secretariaat van het NVPA, postbus 351, 5400 AJ Uden. Je kan het ook opslaan en per e-mail naar ons toesturen: [klachten@nvpa.org](mailto:klachten@nvpa.org) NB: De datum van het formulier past zich automatisch aan als je het formulier print!

Stap 5. Alleen met jouw toestemming sturen wij jouw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen ([SCAG](#)). Dat zijn allen professionals met wie je jouw klacht kunt bespreken en van wie je een advies krijgt wat te doen met jouw klacht.