



## Klachten over de (jeugd) zorg

Sinds 2014 kunnen burgers hun zorgen of klachten over de kwaliteit van de zorg zelf melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ). Het LMZ is onderdeel van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Als een klacht ernstig is wordt die voorgelegd aan een inspecteur van de IGJ. Vervolgens zal de IGJ aan de betrokken zorginstelling vragen om daar onderzoek naar te doen.

Klachten over Jeugdhulp kunnen ook binnenkomen bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Alle zorginstellingen en jeugdhulporganisaties hebben ook een interne klachtenprocedure. Als een klacht daar binnenkomt en een ernstig signaal lijkt te zijn over de kwaliteit van de zorg, dan kan de zorginstelling daar ook zelf onderzoek naar (laten) doen.

## Prisma klachtonderzoek

In een Prisma klachtonderzoek wordt breed gekeken naar de klacht. Een Prisma klachtonderzoek gaat niet over de vraag of de klacht gegrond is, maar geeft antwoord op de vraag waarom de klacht heeft kunnen ontstaan en wat er in de organisatie geleerd en verbeterd kan worden.

## Ons aanbod

Wij doen onafhankelijk Prisma klachtonderzoek volgens ons beproefde 8 stappenmodel. Ons onderzoek vangt altijd aan bij de betrokkene(n) die de klacht hebben gemeld. De vragen van de melder(s) worden altijd meegenomen in het Prisma klachtonderzoek.

Ons onderzoek wordt uitgevoerd binnen de kaders van de Sire en Prismamethodiek waardoor het samenspel van op elkaar inwerkende en elkaar versterkende factoren helder wordt. De bevindingen uit het onderzoek worden vastgelegd in een Prismarapportage met daarin de leer- en verbeterpunten en een Prismaverslag dat met de direct betrokkenen gedeeld kan worden.

## Nog vragen?

Heeft u na het lezen van deze folder nog vragen? Laat het ons weten: [info@moveprofessionals.nl](mailto:info@moveprofessionals.nl)

### OP ZOEK NAAR SLIMME EN DUURZAME OPLOSSINGEN?

Move professionals is een bureau voor organisatie- en veiligheidsvraagstukken in de zorg, de jeugdzorg, het maatschappelijk domein en het onderwijs. We bieden organisatieadvies, PRISMA+ 8-Stappenmodel© voor calamiteitenonderzoek, extern voorzitter calamiteitenteam, PRISMA+ training, PRISMA InComPact© training en coaching on the job.

Meer weten over de waarde die Move professionals kan toevoegen aan uw organisatie. Kennis maken? Kom met ons in contact.

[www.moveprofessionals.nl](http://www.moveprofessionals.nl)  
[info@moveprofessionals.nl](mailto:info@moveprofessionals.nl)

Christiaan Krammlaan 2  
3571 AX Utrecht

