

# Klachtenregeling

## Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen.

Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kunt u contact opnemen met de klachten-functionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.

## Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

### Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht. Dat gaat via een klachtenformulier. U vindt dit op onze praktijkwebsite of bij [www.klachtencompany.nl](http://www.klachtencompany.nl). Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar [p3nl@klachtencompany.nl](mailto:p3nl@klachtencompany.nl) of u stuurt het per post naar Klacht&Company, Postbus 3106 2601 DC Delft.

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan aan ons of aan Klacht&Company een papieren exemplaar van het klachtenformulier. Nadat u dit heeft ingevuld stuurt u het op naar het hiervoor genoemde adres.

Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met de klachtenfunctionaris: 088 – 234 1601 of 06 -49 66 53 50.

### Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en ons zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

### Stap 3: afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, wordt de uitkomst van de klachtafhandeling schriftelijk vastgelegd. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die zijn gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan.

Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgesteld dat dit langer gaat duren.

### **Nog niet tevreden met de uitkomst?**

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener **moet** zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure.

Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie (wanneer en waar u hier de klacht kunt indienen en de manier waarop dat moet gebeuren) vindt u in het eerder genoemde afsluitbericht.

### **Wat zijn de kosten?**

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden. Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten. Als u besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 52,50.

### **Andere mogelijkheden**

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. U kunt ook navraag doen bij de

- Patiëntenfederatie Nederland; Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht; [030 297 0303](tel:0302970303)
- Landelijk Meldpunt Zorg: Uitsluitend via internet: [www.zorgklacht.nl](http://www.zorgklacht.nl)

*Uw zorgverlener is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met Progress Flevoland en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg.*