

KLACHTENREGLEMENT

Waar mensen met elkaar werken, ontstaan ook misverstanden. Misschien bent u het niet eens bepaalde zaken of bent u ontevreden. Bijvoorbeeld over de hulp die u krijgt, de bejegening door één van de medewerkers, de rekening, of iets anders. Heeft u vragen of klachten, laat het ons dan weten. Zo ontstaat de kans om een oplossing te vinden. Bovendien heeft u als cliënt het recht om een klacht in te dienen. Hieronder leest u wat u kan doen en waar u terecht kunt.

Samen Oplossen

Een rechtstreeks gesprek met de behandelaar is vaak de snelste weg tot een oplossing. U kunt ook bellen of een brief schrijven. Uiteraard wordt zo spoedig mogelijk gereageerd. Dit moet uiterlijk vier weken na de ontvangst van uw klacht gebeuren. In een kosteloos gesprek nodigt de behandelaar u uit om over de klacht te vertellen. Daarna zal de behandelaar in het gesprek reageren op uw klacht. Van het gesprek wordt door de behandelaar een samenvatting gemaakt die vervolgens in tweevoud zal worden toegezonden. U kunt aangeven waar u het niet mee eens bent of wat u toegevoegd wilt zien.

Wanneer u het eens bent met de behandelaar, laat u dit weten door één exemplaar ondertekend terug te zenden.

Wanneer u er in het gesprek samen met de behandelaar niet uitkomt, of u ervaart dat de drempel om uw klacht met de behandelaar te bespreken te groot is, dan bestaat de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken aan een collega van uw behandelaar. U kunt dan samen met de collega in gesprek gaan om uw klacht op te lossen. Ook deze zal een samenvatting maken van het gesprek en een verslag maken en dit in tweevoud opstellen; en - met uw

toestemming- zal de collega deze samenvatting ook bespreken met de behandelaar.

Andere mogelijkheden

De behandelaars van PsySchijndel zijn aangesloten bij beroepsverenigingen NIP en LVVP. Het NIP staat voor Nederlands Instituut voor Psychologen en het LVVP staat voor Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten.

Wanneer u er met de behandelaars van de praktijk niet uitkomt wordt u de mogelijkheid geboden een gesprek aan te gaan met een onafhankelijk klachtfunctionaris van buiten de praktijk. Deze is afkomstig van een van de beroepsgroepen van (vrijgevestigde) psychologen. Als praktijk zijn we hierbij aangesloten. Meer informatie over deze procedure vindt u op

<https://nip.nl/klachtenregeling/wkkgz/> of
<https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/>

Heeft het contact of alle eerder voorgestelde bemiddeling niet het gewenste resultaat gehad?

Dan kunt u individueel terecht bij instanties om uw klacht extern te laten behandelen. U kunt hierbij wederom denken aan het NIP of LVVP.

GZ- psychologen vallen onder het tuchtrecht, dit is geregeld in de wet BIG. U kunt uw klacht ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar hier zijn wel voorwaarden aan verbonden.

Meer informatie vindt u op de website van het tuchtcollege :

<https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>

Privacy

Uw vragen of klachten worden alleen na uw toestemming besproken met anderen. Alleen met uw schriftelijke toestemming kan de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie uw dossier inzien. Van uw klacht zal wel een registratie worden bijgehouden, die alleen door de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie is in te zien. Deze registratie wordt gebruikt om te kunnen signaleren welke klachten er voorkomen.