



Orthopedagogen- en psychologenpraktijk voor herstel en groei

Klachtenprocedure

Ondanks ons streven naar goede kwaliteit en dienstverlening, kan het altijd gebeuren dat je het met bepaalde zaken niet eens bent. We werken graag open en laagdrempelig en zien klachten als een mogelijkheid om onze zorg te verbeteren. Als je vragen of klachten hebt, willen wij je vragen deze in eerste instantie aan ons te laten weten.

Wanneer we er samen niet uitkomen, kun je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt je bij het indienen en de verdere afhandeling van jouw klacht. De praktijk is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg. Zie procedure klachtenfunctionaris voor de procedure om een klacht in te dienen bij een klachtenfunctionaris.

Als BIG-geregistreerd GZ-psycholoog voldoet Esther Jansen-Winnubst aan alle kwaliteitseisen die de Wet BIG (Beroepen in de Gezondheidszorg) stelt aan een GZ-psycholoog. Een tuchtcollege legt maatregelen op indien een BIG-geregistreerde GZ-psycholoog niet aan deze kwaliteitseisen voldoet. In het BIG-register kan iedereen nagaan of er een maatregel is opgelegd aan zijn/haar hulpverlener. Voor meer informatie zie hiervoor www.bigregister.nl

Als Orthopedagoog generalist voldoet Marieke van Oosteren aan alle kwaliteitseisen die de NVO en de SKJ aan de Orthopedagoog generalist stellen. Voor meer informatie kijkt u op de website van de NVO (www.nvo.nl) of van de SKJ (www.skjeugd.nl).

Klachtenfunctionaris procedure

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van jouw klacht. Dat gaat via een klachtenformulier. Je vindt dit op de praktijkwebsite of je kunt naar de papieren versie vragen in de praktijk of bij Klacht&Company.

Het ingevulde formulier mail je vervolgens naar p3nl@klachtencompany.nl of je stuurt het per post naar Klacht&Company, Postbus 3106 2601 DC Delft.

Nadat je dit hebt ingevuld stuur je het op naar het hiervoor genoemde adres.

Vind je het lastig om de klacht goed te omschrijven of wil je liever eerst overleggen, dan kun je ook bellen met de klachtenfunctionaris: 088 – 234 1601 of 06 -49 66 53 50.

Stap 2: gesprek

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



Orthopedagogen- en psychologenpraktijk voor herstel en groei

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 wij in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij je zijn, tenzij met jou is afgestemd dat dit langer gaat duren.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

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

Ook als je niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kun je de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Voor meer informatie over het inschakelen van de geschillencommissie, kun je contact opnemen met P3nl of informatie op de website bekijken (www.p3nl.nl).



Orthopedagogen- en psychologenpraktijk voor herstel en groei

Wat zijn de kosten?

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

Andere mogelijkheden

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

Patiëntenfederatie Nederland

Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht

030 297 0303

Of:

Landelijk Meldpunt Zorg

Uitsluitend via internet: www.zorgklacht.nl