



## Klachtenprocedure

### Psychologiepraktijk Imares Volwassenen, Imares\*e

#### **Klachtenprocedure**

Psychologiepraktijk Imares Volwassenen werkt graag open en laagdrempelig en ziet klachten als een mogelijkheid om de zorg te verbeteren. Heb je vragen of klachten? Bespreek deze dan in eerste instantie met je behandelaar.

Wanneer je er samen met de behandelaar niet uitkomt, kan je contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt je bij het indienen en de verdere afhandeling van jouw klacht. Elke regiebehandelaar die betrokken is bij Psychologiepraktijk Imares Volwassenen is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling. Vraag bij je behandelaar of bij de praktijkhouder het formulier op van de klachten en geschillenregeling waar hij/zij is aangesloten.

De klachten- en geschillenregeling van de praktijkhouder Esther Jansen - Winnubst is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg.

Onderstaande informatie gaat over de klachtenprocedure van P3NL. Deze kan iets afwijken van de klachtenregeling van de andere behandelaren. Dit kunt u controleren op de website van de organisatie waar uw behandelaar bij is aangesloten of navragen bij de praktijkhouder.

#### **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](mailto: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.



### **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?**

Ben 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](http://www.p3nl.nl)).

### **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 Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht 030 297 0303 Of: Landelijk Meldpunt Zorg Uitsluitend via internet: [www.zorgklacht.nl](http://www.zorgklacht.nl)