

P20 Klachtenregeling KJ Psychologen

Inleiding

We doen bij KJ Psychologen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsvindt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van KJ Psychologen, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan KJ Psychologen stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van KJ Psychologen, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen KJ Psychologen genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van KJ Psychologen kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij KJ Psychologen gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd aan u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht als afgehandeld. Het getekende document wordt bewaard en alleen gebruikt voor interne kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk en onpartijdig en niet in dienst bij KJ Psychologen;
- ondersteunt cliënten kosteloos bij het formuleren van de klacht;
- kan bemiddelen en onderzoeken welke oplossingen mogelijk zijn;
- kan geen bindende uitspraak doen, maar wel aanbevelingen doen.

Alle betrokkenen krijgen de gelegenheid hun kant van de zaak toe te lichten. Partijen kunnen zich laten vertegenwoordigen door een derde.

Termijnen

- U ontvangt binnen 5 werkdagen na indiening een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, kan deze termijn éénmalig met maximaal 4 weken worden verlengd. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gebracht.

Indien de bemiddelingspoging naar uw bevinding niet succesvol verloopt, kunt u de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren en aanbevelingen doen.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Voor cliënten boven 18 jaar:

Zorgbelang Inclusief

Team klachtenfunctionarissen

E-mail: klachtenfunctionaris@adviespuntzorgbelang.nl

Tel: 013-594 21 70

Voor cliënten onder 18 jaar:

JeugdStem / AKJ Vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

E-mail: info@jeugdstem.nl

Tel: 088-5551000

Externe geschillencommissie

Indien u er met de klachtencommissie niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

De geschillencommissie:

- doet een bindende uitspraak over de klacht;
- kan zo nodig een vergoeding van schade toekennen;
- is bereikbaar voor cliënten en hun vertegenwoordigers.

Contactgegevens:

De Geschillencommissie Zorg

Borderwijklaan 46

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-310 5380

Website: www.degeschillencommissiezorg.nl