

Klachtenregeling

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 plaats vindt. 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?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij de volgende mogelijkheden:

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 aanklaarten 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 natuurlijk 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 dan 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. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan de klacht beoordelen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De klachtenfunctionaris is niet in dienst bij KJ Psychologen waardoor zij cliënten met een klacht, onafhankelijk en onpartijdig ondersteunen. Zij helpen bij het formuleren van de klacht en onderzoeken de mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

Indien de bemiddelingspoging naar uw bevinding niet succesvol verloopt, dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig doet de commissie aan de betrokkenen aanbevelingen.

Contactgegevens

Klachtenfunctionaris

Voor cliënten boven 18 jaar:

Zorgbelang Brabant Zeeland
Team klachtenfunctionarissen

klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl

013- 594 21 70

Voor cliënten onder 18 jaar:

JeugdStem / AKJ Vertrouwenspersonen in de
jeugdhulp

info@jeugdstem.nl

Telefoon: 088-5551000

Externe geschillencommissie

De Geschillencommissie Zorg is gevestigd te Den Haag aan de Borderwijklaan 46 en heeft als postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. De geschillencommissie is bereikbaar op telefoonnummer 070-310 5380. Op de website www.degeschillencommissiezorg.nl vindt u alle informatie betreffende het indienen van de klacht.