



Psycho | Wijs

Klachtenregeling PsychoWijs (2019)

Bent u ontevreden over Praktijk PsychoWijs? We horen het graag als u opmerkingen of vragen heeft over het hulptraject van u en uw kind. We gaan dan met u in gesprek met als doel om samen tot een passende oplossing te komen. Het kan zijn dat u, ondanks een gesprek, ontevreden blijft. Ook kan het zijn dat u graag het gesprek wilt voeren met een onafhankelijk persoon erbij. Hiervoor kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachten functionaris is onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht. U hebt hier twee keuzes in:

U kunt als altijd contact opnemen met het AKJ:

Telefoon: 088 555 1000

<https://www.aki.nl/welkom/>

Zij schrijven over zichzelf:

"Wij zijn er om je te helpen, zodat je verder kunt in de jeugdhulp. Of je nu jongere, ouder of verzorger bent. Als je een vraag of klacht hebt of als je advies wilt - wij zijn er voor jou. Samen zoeken we het uit. Want wij willen dat kinderen en ouders met vertrouwen verder kunnen in de jeugdhulp."

Daarnaast zijn wij aangesloten bij 3PNL waar u een gesprek kunt voeren met een onafhankelijke klachten-functionaris. Wanneer u hier gebruik van wilt maken, volgen de volgende stappen:

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht. Dat gaat via een klachtenformulier. U vindt dit op www.psychowijs.nl of www.klachtencompany.nl.

Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar p3nl@klachtencompany.nl of u stuurt het per post naar:

Klacht & Company

Postbus 3106

2601 DC Delft

Kunt u zelf niet op internet, vraag dan aan mij of aan Klacht & Company een papieren exemplaar van het klachtenformulier. Nadat u dit heeft ingevuld stuurt u het op naar het hiervoor genoemde adres. Vindt u het lastig om de klacht goed te omschrijven of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen met de klachtenfunctionaris: 088 – 234 1601.



Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en Praktijk PsychoWijs zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw 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 we in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgestemd dat dit langer gaat duren.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

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

Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel. Informatie over de geschillencommissie (wanneer en waar u hier de klacht kunt indienen en de manier waarop dat moet gebeuren) vindt u in het afsluitbericht van de klachtenfunctionaris.

Wat zijn de kosten?

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

Andere mogelijkheden

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

- De Patiëntenfederatie Nederland - Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht - 030 297 0303
- Landelijk Meldpunt Zorg: uitsluitend via internet bereikbaar op www.zorgklacht.nl



Psycho | **Wijs**

Uw zorgverlener 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.

Anne-Minke Mulder
Roxanne Hosemans
06-44660011
info@psychowijs.nl