

## Klachtenregeling

Misschien heb je vragen of opmerkingen over mijn werkwijze of ben je ontevreden. Voel je vrij om dit bij mij aan te geven, ik sta altijd open voor feedback en ga graag met je in gesprek om er samen uit te komen.

Als je na zo'n gesprek toch blijft zitten met vragen of onvrede, dan kan je contact opnemen met een klachtenfunctionaris en/of vertrouwenspersoon. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt je bij het indienen en afhandelen van je klacht.

### Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

#### Indiening klacht

Het indienen van de klacht kan via het klachtenformulier. Je vindt dit formulier op de website van P3NL: <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>

Het ingevulde formulier mail je vervolgens naar het volgende mailadres:

[P3NL@klachtencompany.nl](mailto:P3NL@klachtencompany.nl) of je stuurt het per post naar:

Klacht & Company, Postbus 3106, 2601 DC Delft.

Vind je het lastig om je klacht goed te omschrijven of wil je liever eerst overleggen? Dan kan je altijd bellen met de klachtenfunctionaris via het volgende telefoonnummer: 088 – 234 16 01

#### Verkenning en overleg

De klachtenfunctionaris luistert naar je klacht en zet met jou op een rij wat er is gebeurd. Je bespreekt samen wat het doel is van je klacht en wat passende stappen zijn. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is daarvoor jouw toestemming nodig. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig. Hij/zij geeft zelf geen oordeel over de klacht. Wat je met de klachtenfunctionaris bespreekt, is vertrouwelijk. Jij bepaalt welke informatie de klachtenfunctionaris aan anderen (en aan mij) mag doorgeven.

#### Verdere stappen

De verdere afhandeling van de klacht kan op allerlei manieren plaatsvinden. Soms past bijvoorbeeld een schriftelijk contact, soms ook een bemiddelingsgesprek onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Het kan ook handig zijn om de mening van een inhoudsdeskundige te vragen. Het hele traject duurt zes tot tien weken.

#### Afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, krijgt je een schriftelijk bericht van de klachtafhandeling. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die eventueel zijn

gemaakt. Bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan.

### **Niet tevreden met de uitkomst?**

Heb je het traject met inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris doorlopen en ben je het niet eens met de uitkomst? Dan kan je de zaak ter beoordeling voorleggen aan de externe geschillencommissie psychische en pedagogische zorg. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt jouw klacht, waarbij beide partijen worden gehoord. We moeten ons houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure. Ook bij een eventueel verzoek tot schadevergoeding waarover wij het onderling niet eens worden, mag je het bindend oordeel van de geschillencommissie vragen.

Meer informatie over de geschilprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden, <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>

### **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 zelf de kosten. Als je besluit om alsnog naar de geschillencommissie gaat, betaal je eenmalig een bedrag aan administratiekosten.

### **Andere mogelijkheden?**

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van een klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan je daarover informatie geven. Informatie hierover vind je ook op de volgende pagina: <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>

### **Vertrouwenspersoon**

Je mag het er soms ook niet mee eens zijn of je durft iets niet te vertellen tegen je hulpverlener of ouder. In dit geval kan je terecht bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon via Jeugdstem. Hier word je gratis en onafhankelijk geholpen. Jeugdstem is niet in dienst van VEDAN met Iris.

Jeugdstem kan jou, je ouders of verzorgers helpen en ondersteunen wanneer je vragen of klachten hebt.

Je bereikt Jeugdstem door te bellen naar 088 55 51 000 of door te chatten via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

*Jouw zorgaanbieder is aangesloten bij een landelijk klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met NVO en is*

# VEDAN

*gericht op de geestelijke gezondheidszorg met financiering vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Vindt op een andere wijze financiering van de diensten van jouw zorgaanbieder plaats, dan is eerst een check nodig of de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg van P3NL van toepassing is. Vraag dit na bij je zorgaanbieder of overleg met de klachtenfunctionaris.*

*Versie oktober 2024*

# VEDAN

MET IRIS

