

## Klachtenregeling

Waar mensen met elkaar werken, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Ondanks ons streven naar goede kwaliteit en dienstverlening, kan er ook bij ons iets verkeerd gaan. Misschien bent u het met bepaalde zaken niet eens of bent u ontevreden. Bijvoorbeeld over de hulp die u krijgt, de bejegening door een van de medewerkers of de rekening. Wij zien klachten als mogelijkheid om onze zorg te verbeteren. Dus heeft u vragen of klachten, laat het dan weten! Wij zullen ons best doen om aan een oplossing te werken.

Wat kunt u doen:

\*Een klacht indienen bij uw psycholoog / orthopedagoog

Een rechtstreeks gesprek met uw psycholoog / orthopedagoog bij wie u in behandeling bent, is vaak de snelste weg tot een oplossing. U kunt ook bellen of een brief schrijven naar die persoon. Uw klacht wordt altijd serieus genomen.

\*Een klacht indienen bij een andere psycholoog / orthopedagoog van onze praktijk

Wanneer u het moeilijk vindt om met uw eigen behandelaar over uw klacht te spreken of het gesprek naar uw idee niet het gewenste effect heeft gehad, kunt u een andere psycholoog / orthopedagoog van onze praktijk inschakelen. Dat kunt u doen door een brief te schrijven of te bellen. Deze psycholoog / orthopedagoog zal zowel met u als met uw behandelaar gaan praten. Vervolgens zal er dan zo spoedig mogelijk naar een oplossing worden gezocht.

\*Klachten regeling NIP

Het College van Toezicht neemt klachten in behandeling over psychologen die NIP - lid zijn. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de psycholoog (zie Beroepscode). Meer informatie over de procedure leest u op [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl).

\*Klachtenregeling NVO

Als uw psycholoog / orthopedagoog lid is van de NVO, dan kunt u gebruik maken van de NVO - klachtenregeling.

Op <https://www.nvo.nl/beroepscode-en-tuchtrecht/klachtenprocedure.aspx> vindt u meer informatie.