

## Klachtenregeling

Wanneer je niet tevreden bent over onze hulpverlening, vinden wij dit uiteraard heel vervelend. Vanuit de praktijk zullen wij er alles aan doen om met jou tot een gepaste oplossing te komen. Wij hopen onderstaande stappen samen met jou te mogen doorlopen, en dat we tot een zo prettig mogelijke afwikkeling komen.

Welke situatie is op jou van toepassing?

*Ik heb een klacht over mijn behandeling of medewerker van Addenda*

Meld dit bij je hulpverlener. Hij of zij zal open met jou het gesprek aangaan over wat er is voorgevallen en dit waar mogelijk ter plekke oplossen. Wil je dat daar een derde vanuit ons bij is (een andere behandelaar), dan is dit mogelijk.

*Ik kom er met mijn hulpverlener niet uit*

Je schrijft een brief naar [administratie@addenda-psychologen.nl](mailto:administratie@addenda-psychologen.nl) waarin je jouw klacht verwoordt. Onze klachtenfunctionaris zal binnen 5 werkdagen contact met je opnemen voor het maken van een afspraak. Tijdens deze afspraak zal de klacht doorgesproken worden en zal de klachtenfunctionaris dit uitgebreid met u doornemen om alsnog tot een oplossing te komen.

*Ik kom er met de klachtenfunctionaris ook niet uit*

Wanneer de klacht naar jouw mening onvoldoende wordt opgelost, kun je je wenden tot één van de volgende instanties:

- Stichting Kwaliteitsregister Jeugd ([www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl))
- Nederlands Instituut van Psychologen ([www.psynip.nl](http://www.psynip.nl))
- Nederlandse Vereniging van Orthopedagogen ([www.nvo.nl](http://www.nvo.nl))

Onze behandelaars zijn aangesloten bij minimaal één van bovenstaande verenigingen. Jouw klacht zal worden opgepakt door het tuchtcollege, waarbij wordt getoetst of de behandelaar zich heeft gehouden aan de beroepscode en zowel wettelijk als ethisch heeft gehandeld. Zij zullen jou horen en wij zullen als praktijk volledige medewerking verlenen.

Heb je nog vragen over deze regeling, neem dan contact op via [administratie@addenda-psychologen.nl](mailto:administratie@addenda-psychologen.nl)

## Klachtenformulier

### A. Uw gegevens (klager)\*

Voor- en achternaam: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode / woonplaats: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Aantal bijlagen (Indien van toepassing): \_\_\_\_\_

\* Bent u niet de klager en dient u een klacht in namens een cliënt? Stuur dan het Machtigingsformulier mee.

### B. Op welke persoon/personen heeft de klacht betrekking?

Indien uw klacht betrekking heeft op meer dan twee personen, gelieve deze toe te voegen in een bijlage

1. Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

2. Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

### C. Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: \_\_\_\_\_

\*Tijdstip gebeurtenis: \_\_\_\_\_

\*Indien het tijdstip u niet (meer) bekend is, hoeft u dit veld niet in te vullen.

### De klacht gaat over (meerdere keuzenmogelijk):

Medisch handelen van medewerker

Bejegening door medewerker

Organisatie van de instelling (de manier waarop diverse zaken in de instelling geregeld zijn)

Iets anders, namelijk:

### Omschrijving van de klacht:

Gelieve uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven:

---

---

---

### D. Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht en zo ja met wie en wat is daar uit gekomen?

Ja\*

Nee

\* Met (naam medewerker):

\* Wat is daar uit gekomen?

### **E. Bemiddeling**

Stemt u in met een bemiddelingspoging in opdracht van de klachtenfunctionaris?

- Ja  
 Nee

### **F. Inzage cliëntdossier**

Om uw klacht zorgvuldig af te handelen, kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris uw cliëntdossier inziet. Hiervoor is wel uw toestemming nodig. Uiteraard bent u niet verplicht deze te geven; uw klacht wordt ook zonder uw toestemming behandeld.

Geeft u toestemming tot inzage van uw cliëntdossier indien en voor zover dit ter beoordeling van uw klacht noodzakelijk is?

- Ja, ik (de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger) verleen de klachtenfunctionaris toegang tot mijn cliëntdossier.

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening cliënt: \_\_\_\_\_

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger (indien van toepassing): \_\_\_\_\_

U kunt dit formulier (ingevuld en na ondertekening) e-mailen naar [administratie@addenda-psychologen.nl](mailto:administratie@addenda-psychologen.nl) of in een gesloten envelop sturen naar:

Addenda Psychologen  
T.a.v. klachtenfunctionaris  
Knotwilg 2A  
4286 DE Almkerk

Na het ontvangen van uw klacht sturen wij u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris, die binnen een termijn van 2 weken contact met u zal opnemen.