



PPvKOS

Psychologische
Praktijk
voor
Kinderen
Ouders
Scholen

Marie-Ange Wolfs
PPvKOS
Cartylshofstraat 14
6191 GH Neerbeek
06-20872040
info@ppvkos.nl

Vragen, problemen of klachten over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over diensten PPvKOS? Bent u ontevreden? Laat het mij alstublieft weten. Ik ga graag met u in gesprek en wil er samen uit komen. Het kan zijn dat u ondanks gesprek ontevreden blijft of liever een onafhankelijk persoon er bij betreft.

Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werkt PPvKOS samen met Klacht&Company, een landelijke klachten- en geschillenregeling opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) in samenwerking met Nederlands Instituut Psychologen, NIP. De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met u de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Stap 1: aanmelden

De eerste stap is het indienen van uw klacht via een klachtenformulier. U kunt het klachtenformulier downloaden bij <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>. 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 PPvKOS of 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 of 06 -49 66 53 50.

Stap 2: gesprek

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt wat u wilt en wat passende stappen zijn. Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en PPvKOS 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, krijgt u schriftelijk bericht van de uitkomst van de klachtenafhandeling. In dit afsluitbericht staan ook 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 klachtenafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie. Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. PPvKOS 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 eerder genoemde afsluitbericht.



PPvKOS

Psychologische
Praktijk
voor
Kinderen
Ouders
Scholen

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 ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. U kunt ook navraag doen bij de Patiënten federatie Nederland, Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht 030 297 0303 Of: Landelijk Meldpunt Zorg: Uitsluitend via internet: www.zorgklacht.nl