

Klachtenbeleid Functioning Psychology Studio per 01-01-2023

Functioning Psychology Studio wil cliënten, familie en naastbetrokkenen een goede en laagdrempelige klachtenregeling bieden, en klachten, van welke aard dan ook, snel en goed oplossen. De klachtenregeling biedt de cliënt de mogelijkheid zijn klacht te uiten en hier ondersteuning in te krijgen, draagt bij aan genoegdoening van de individuele klager, is gericht op herstel van vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener en/of Functioning Psychology Studio en draagt bij aan de kwaliteit van zorg binnen Functioning Psychology Studio.

Doelstelling

De klachtenregeling van Functioning Psychology Studio draagt bij aan:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- Herstel van vertrouwen van de cliënt, het familielid of naaste in de hulpverlener en/of Functioning Psychology Studio;
- De verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Functioning Psychology Studio;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

Uitgangspunten

Iedere klacht is een signaal

Een klacht is een signaal van een cliënt, familielid en/of naaste over de zorg- en dienstverlening van Functioning Psychology Studio. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden opgepakt om zo de tevredenheid van de behandeling van cliënt/familielid/naaste te verbeteren. Klachten worden op individueel niveau zo snel mogelijk opgelost, maar klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. Informatie uit klachten wordt daarom gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Verbetersuggesties en klachten

Wanneer je niet tevreden bent over de manier waarop je bent bejegend door één van onze hulpverleners of over het verloop van het traject van je familielid of naastbetrokkene, heb je het recht om een klacht in te dienen. Wij stimuleren cliënten en familie/naasten om deze onvrede in eerste instantie bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener. Dit kan als moeilijk worden ervaren, daarom is het mogelijk hiervoor een beroep te doen op de familievertrouwenspersoon.

Mocht deze stap niet het gewenste resultaat opleveren, dan kan je een klacht indienen. Verstuur je klacht naar complaint@functioningpsychology.nl. Deze klacht wordt door onze klachtenfunctionaris in behandeling genomen en je wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

Een klacht indienen

Wanneer u een klacht heeft en er niet met mij of onze medewerker uit komt dan kunt zich wenden tot de beroepsverenigingen **NVO** (Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen), **NIP** (Nederlands Instituut van Psychologen), of het **SKJ**.

Bent u als cliënt van een lid van de NVO, het NIP, of het SKJ van mening bent dat in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht. Ook kan dat als u zelf NVO-lid, lid van het NIP, het SKJ bent of een andere belanghebbende, dan kunt u een klacht indienen over het handelen van een ander lid van één van de

genoemde beroepsverenigingen. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de pedagoog/psycholoog.

Voorbeelden van belanghebbenden

- Cliënten, ook de minderjarige cliënt van 16 jaar of ouder
- Wettelijke vertegenwoordigers
- Ouders die geen gezag hebben
- Collega of een vakgenoot

De eisen bij een klacht

Een klacht dient u schriftelijk in. Voordat een klacht in behandeling wordt genomen, moet aan een aantal eisen zijn voldaan. De klacht moet gaan over het handelen van een lid van de genoemde beroepsverenigingen en er mogen geen derden met naam en toenaam worden genoemd. Dit in verband met de privacy van die derden.

Verder dient u uw naam en adresgegevens te vermelden en de naam en adresgegevens van degenen waarover u klaagt. Als uw schriftelijke klacht aan de gestelde eisen voldoet, wordt deze in behandeling genomen. U kunt meer over de klachtenprocedure lezen in het Reglement voor het College van toezicht en het College van beroep en het tuchtrecht van de beroepsverenigingen.

Mocht de procedure bij één van de voornoemde beroepsverenigingen u geen voldoening geven, dan heeft u een aantal mogelijkheden, mede in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van deze wet is dat iedereen 'goede zorg' krijgt. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau welke in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt. De wet regelt dat klachten over de zorg door een klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder worden behandeld. Op grond van de Wkkgz dient elke zorgaanbieder goede zorg te leveren, over een klachtenregeling te beschikken en zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie. Wij hebben ons dan ook aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van Klachtenportaalzorg en P3NL. U kunt uw klacht kenbaar maken aan <https://klachtenportaalzorg.nl>.

Complaint Policy Functioning Psychology Studio per 01-01-2023

Functioning Psychology Studio aims to provide clients, family and caregivers with a good and accessible complaints mechanism, and to resolve complaints, of whatever nature, quickly and properly. The complaints procedure offers clients the opportunity to voice their complaints and receive support in doing so, contributes to satisfaction of the individual complainant, is aimed at restoring the client's trust in the counsellor and/or Functioning Psychology Studio and contributes to the quality of care within Functioning Psychology Studio.

Objective

Functioning Psychology Studio's complaints procedure contributes to:

- Achieving a satisfactory resolution of expressed complaints for both parties (complainant and accused);
- Restoring trust of the client, family member or loved one in the counsellor and/or Functioning Psychology Studio;
- Improving the quality of care within Functioning Psychology Studio;
- Meeting current standards of laws and regulations in this area.

Principles

Every complaint is a signal

A complaint is a signal from a client, family member and/or loved one about the care and services provided by Functioning Psychology Studio. Every complaint should be taken seriously and addressed with the person(s) directly involved in order to improve the satisfaction of the treatment of client/relative/neighbor. Complaints are resolved as quickly as possible at the individual level, but complaints may also indicate a structural problem. Information from complaints is therefore used for quality improvement.

Suggestions for improvement and complaints

If you are not satisfied with the way you have been treated by one of our caregivers or with the course of your family member's or loved one's journey, you have the right to file a complaint. We encourage clients and family members/neighbors to initially discuss this dissatisfaction with the caregiver involved. This may be perceived as difficult, which is why it is possible to appeal to the family confidential advisor.

Should this step not yield the desired result, you can file a complaint. Send your complaint to complaint@functioningpsychology.nl. This complaint will be handled by our complaints officer and you will be informed about the further course of the procedure.

Filing a complaint

If you have a complaint and cannot resolve it with me or our staff member you can turn to the professional associations NVO (Dutch Association of Educators and Educationalists), NIP (Dutch Institute of Psychologists), or the SKJ.

As a client of a member of the NVO, the NIP, or the SKJ, are you of the opinion that the professional code has been violated? Then you can submit a complaint about this to the Supervisory Board. If you yourself are an NVO member, a member of the NIP, the SKJ or another interested party, you can also file a complaint about the actions of another member of one of the aforementioned professional associations. The complaint must be about the professional conduct of the educationalist/psychologist.

Examples of interested parties

- Clients, including minors aged 16 or older
- Legal representatives
- Parents who do not have authority
- Colleague or fellow professional

The requirements for a complaint

A complaint must be submitted in writing. A number of requirements must be met before a complaint is considered. The complaint must be about the actions of a member of the professional associations mentioned and no third parties may be mentioned by name. This is in connection with the privacy of those third parties.

Furthermore, you must state your name and address and the name and address of those you are complaining about. If your written complaint meets the requirements set, it will be processed. You can read more about the complaint procedure in the Regulations for the Board of Supervision and the Board of Appeal and Disciplinary Law of Professional Associations.

Should the procedure at one of the aforementioned professional associations not give you satisfaction, you have a number of options, partly within the framework of the Care Quality, Complaints and Disputes Act (Wkkgz). The purpose of this Act is to ensure that everyone receives 'good care'. Good care is defined as care of good quality and of a good standard that is at least safe, effective, efficient and client-oriented, provided in a timely manner and tailored to the real needs of the client. The law provides that complaints about care are handled by a complaints officer of the healthcare provider. Pursuant to the Wkkgz, every healthcare provider must provide good care, have a complaints procedure and join a dispute resolution body. We have therefore joined the complaints and disputes procedure of Klachtenportaalzorg and P3NL. You can make your complaint known to <https://klachtenportaalzorg.nl>.

Complaints procedure

Are you dissatisfied with something, or do you have a complaint about our care? We will be happy to talk with you and look for a solution.

If you are unwilling or unable to discuss the complaint with us, or would like independent support in doing so, you can contact Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is an external organization we are affiliated with to help resolve dissatisfaction and complaints about our care.

Once you have sent in your complaint or dissatisfaction, Klachtenportaal Zorg will assess whether it meets the requirements for consideration and what procedure is appropriate.

If information is missing or unclear, they will contact you to make it complete and ensure that the complaint procedure is properly initiated.

Would you like advice on how to deal with a situation you are dissatisfied with? Even then you can contact Klachtenportaal Zorg. You will then not initiate any proceedings yet.

Report your complaint using the complaint form on the Healthcare Complaint Portal website. You can also send an e-mail to info@klachtenportaalzorg.nl. Not sure which complaint procedure applies to you? Klachtenportaal Zorg can help you with that, too.

The goal remains the resolution of dissatisfaction and complaints.

Best regards

Francesca Eleuteri
Directeur
Functioning Psychology Studio

Een klacht indienen

Ben je ergens ontevreden over of heb je een klacht over onze zorg? Wij gaan graag met je in gesprek en zoeken naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet met ons bespreken, of wilt u daarbij onafhankelijke ondersteuning, dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waarbij wij zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Nadat u uw klacht of onvrede heeft ingestuurd, beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de eisen om in behandeling genomen te worden en welke procedure passend is.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om deze aan te vullen en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed in gang wordt gezet.

Wilt u advies over hoe om te gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure.

Meld uw klacht via het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Je kunt ook een e-mail sturen naar info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet zeker welke klachtenprocedure voor u van toepassing is? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je bij helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Met vriendelijke groet

Francesca Eleuteri
Directeur
Functioneren Psychologie Studio



Functioning Psychology

Questions, problems or complaints about us?

Do you have questions or comments about our services? Are you dissatisfied?
Please let us know.

We are happy to engage in conversation with you and want to come out of it together.

Does that not work and you are left with questions or dissatisfaction?

Or would you rather involve an independent person right from the start?

If so, please contact the external complaints officer. For this we work together with Klacht&Company. In consultation with you, the complaints officer will supervise the submission and further handling of your complaint.

How does the complaint officer work?

Submission of complaint

You begin by filing your complaint, preferably using the complaint form.

You can find this form on the P3NL website: <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>.

Then mail the completed form to P3NL@klachtencompany.nl or send it by mail to Klacht&Company, P.O. Box 3106, 2601 DC Delft.

If you cannot access the Internet yourself, request a paper copy of the complaint form by calling Klacht&Company (088 - 234 16 01). Don't forget to include your mailing address.

Do you find it difficult to describe the complaint properly or would you prefer to consult first? Then you can of course also call the complaints officer at 088 - 234 1601.

Exploration and consultation

The complaints officer listens to your complaint and lays out with you what happened.

You will discuss together what you want to achieve with your complaint and what are appropriate steps.

If the complaint officer takes further action, your consent is required.

The complaints officer works independently and impartially. She does not pass judgment on the complaint herself.

What you discuss with the complaint officer is confidential. You determine what information the complaint officer may disclose to others (and to us).

Further steps

Further handling of your complaint can take place in a variety of ways. For example, sometimes a written exchange is appropriate, sometimes a mediation conversation under the supervision of the complaints officer. Sometimes it is also helpful to seek the opinion of a content expert. There is basically a 6- to 10-week deadline for this course.

Closing

When all possible steps have been taken, you will receive a written notice of the outcome of the complaint process.

This closing message also contains any agreements that may have been made. For example, about the resolution of the complaint or about how we will continue working together in the future.

Not satisfied with the outcome?

Have you gone through the process with the help of the independent complaints officer and you do not agree with the outcome? Then you can submit the case to the external disputes committee for psychological and pedagogical care.

This committee investigates and evaluates your complaint, hearing both parties. We must abide by the outcome of this dispute procedure.

You may also seek the binding opinion of the Disputes Committee in the event of any request for compensation on which we cannot agree among ourselves.

More information on the dispute procedure and its terms can be found in the aforementioned closing notice and at www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten.

What are the costs?

There is no charge to you for using the complaints officer.

If you use a broker or advisor yourself, you will of course pay the costs yourself.

If you still decide to go to the Disputes Committee, you will pay a one-time administrative fee.

Other possibilities?

There are other ways to work on your complaint or get support to do so.

The complaints officer can give you information about this.

Information can also be found at www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten.

Your healthcare provider is affiliated with a national complaints and disputes procedure that complies with the requirements of the Wkkgz (Quality of Complaints and Disputes Act for Healthcare). This complaints and disputes procedure has been drawn up by P3NL (Federation of Psychologists, Psychotherapists and Educationalists) in collaboration with NIP focuses on mental healthcare with funding from the Health Insurance Act (Zvw) or the Long-Term Care Act (Wlz).

If your health care provider's services are financed by other means, you must first check whether the P3NL complaints and disputes procedure for psychological and pedagogical care applies.

Check with your health care provider or consult with the complaints officer.

Klachtenformulier

Naam:
Adres:
Geboortedatum:
Telefoon:
E-mail:

Datum: per: brief/ e-mail / persoonlijk / anders:...

Omschrijving klacht:

Best regards,

(eventueel bijlage toevoegen)

Als u wilt mailen, stuurt u het formulier naar: klachten@functioningpsychology.nl . Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. Binnen een termijn van 2 weken zal er contact met u opgenomen worden over de ingediende klacht. Als u een voorkeur heeft hoe er contact met u opgenomen wordt, kunt u dat hieronder vermelden (bijvoorbeeld schriftelijk, telefonisch, per e-mail of een gesprek).