

Klachtenreglement

Myke Vergeer-Tesselaar, GZ-psycholoog

1. Doel van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement beschrijft hoe klachten van cliënten van Myke Vergeer-Tesselaar worden behandeld. Het doel is om klachten zorgvuldig, transparant en laagdrempelig af te handelen, in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de richtlijnen van de LVVP.

2. Reikwijdte

Dit reglement is van toepassing op alle cliënten die behandeling ontvangen van Myke Vergeer-Tesselaar, werkzaam in de generalistische basis-GGZ.

3. Uitgangspunten

- De psycholoog staat open voor signalen van onvrede of klachten.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en leiden niet tot benadeling van de cliënt.
- De behandeling van de klacht is gericht op herstel van vertrouwen en verbetering van de zorg.

4. Informele afhandeling

De cliënt wordt aangemoedigd om een klacht eerst bespreekbaar te maken met de behandelaar zelf. De psycholoog zal de klacht zorgvuldig aanhoren, in gesprek gaan met de cliënt en proberen samen tot een oplossing te komen.

Indien gewenst kan de cliënt zich hierbij laten bijstaan door een derde.

5. Formele klacht

Wanneer het gesprek geen oplossing oplevert, of de cliënt dat niet wenst, kan de klacht formeel worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de LVVP.

Contactgegevens klachtenfunctionaris LVVP:

- Website: www.lvvp.info
- E-mail: klachtenfunctionaris@lvvp.info
- Telefoon: 030 – 236 43 38

De klachtenfunctionaris:

- helpt de cliënt bij het formuleren van de klacht,
- bemiddelt tussen cliënt en behandelaar,
- probeert tot een oplossing te komen binnen zes weken (met een mogelijke verlenging van vier weken).

De psycholoog ontvangt een afschrift van de klacht en werkt volledig mee aan de behandeling daarvan.

6. Geschillencommissie

Als de klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken (waar de LVVP bij is aangesloten).

Contactgegevens:

Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

Website: www.degeschillencommissie.nl

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

De commissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

7. Dossiervorming en bewaartermijn

- Van elke klacht wordt een kort verslag gemaakt.
- Dit verslag wordt maximaal 5 jaar bewaard, gescheiden van het behandeldossier.

8. Evaluatie

De psycholoog evalueert jaarlijks of de klachtenregeling goed functioneert en past deze zo nodig aan op basis van nieuwe wet- en regelgeving of aanwijzingen van de LVVP.

9. Vaststelling en inwerkingtreding

- Dit klachtenreglement is vastgesteld door **Myke Vergeer-Tesselaar**
- werkzaam bij Praktijk Myke Tesselaar
- en is in werking getreden op **03-03-2021**