

## **Klachtenregeling**

Bij EPP doen we onze uiterste best om u een goede behandeling te bieden. Bent u desondanks niet tevreden over uw behandeling, behandelaar of de organisatie, laat het ons weten. Wij kunnen dan mogelijk wat aan uw ontevredenheid en/of eventuele nalatigheid van onze kant doen. Daarnaast willen wij graag leren van de ervaringen van mensen die met onze praktijk in aanraking zijn gekomen, zodat we een herhaling van negatieve ervaringen zoveel mogelijk kunnen voorkomen.

Is er sprake van ontevredenheid over uw behandeling? Bespreek dit dan bij voorkeur allereerst in een gesprek met uw eigen behandelaar. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan zal uw behandelaar de regiebehandelaar of de teamleider inschakelen om met u in contact te treden. Is er dan nog steeds sprake van onduidelijkheid of ontevredenheid, dan wordt de interne klachtenfunctionaris van EPP betrokken.

Betreft de ontevredenheid organisatorische of financiële zaken, probeert u dit dan in eerste instantie telefonisch aan te geven aan een medewerker van het secretariaat. Ook hierbij geldt dat als de ontevredenheid hoog blijft, een teamleider en klachtenfunctionaris ingeschakeld kunnen worden.

Uiteraard willen we het liefst met u samen uw ontevredenheid oplossen. Mocht dit helaas toch niet lukken dan kunt u onder andere terecht bij de externe, onafhankelijke geschillencommissie waar de Ermelosche Psychologenpraktijk bij is aangesloten. Via onze interne klachtenfunctionaris kunt u de contactgegevens van de geschillencommissie verkrijgen.

### *Wat doet onze interne klachtenfunctionaris?*

Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor algemene informatie en advies over de klachtenregeling. De functionaris denkt met u mee over hoe uw klacht kan worden opgelost. In overleg met u kan zij u helpen uw klacht te verhelderen en verder te onderzoeken. Zij kan contacten leggen, bij gesprekken met uw behandelaar of de teamleider aanwezig zijn en bemiddelen of zorgen dat uw klacht op de juiste plek terecht komt. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en ondersteunt de betrokken partijen bij het maken van keuzes en het zoeken naar een oplossing. De klachtenfunctionaris stelt het managementteam op de hoogte van de klacht en zal waar dat mogelijk is met het managementteam streven naar (organisatorische) verbeteringen, waardoor de kans op herhaling wordt verkleind.

Komt u er met uw eigen behandelaar helaas niet uit en wil u een klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris? Stuur u dan een mail op onderstaand adres, ter attentie van **Klachtenfunctionaris Ermelosche Psychologenpraktijk**.

Klachtenfunctionaris EPP: Menno Pelkmans  
Mail: [info@ermeloschepsychologenpraktijk.nl](mailto:info@ermeloschepsychologenpraktijk.nl)  
Telefoon: 0341-564910