

## **Klachtenregeling**

Bij Ermelosche Psychologenpraktijk (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 dan weten. Wij kunnen mogelijk wat aan uw ontevredenheid 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 hiermee kunnen voorkomen.

Is er sprake van ontevredenheid over uw behandeling? Bespreek dit dan bij voorkeur allereerst 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 hierna nog steeds sprake van onduidelijkheid of ontevredenheid, dan wordt de interne klachtenfunctionaris van EPP hierbij betrokken.

Betreft de ontevredenheid organisatorische of financiële aangelegenheden, geeft u dit dan in eerste instantie telefonisch door aan een medewerker van het secretariaat. Ook hierbij geldt dat als de ontevredenheid blijft bestaan, een teamleider en klachtenfunctionaris ingeschakeld kunnen worden.

Uiteraard willen we het liefst in goed overleg uw ontevredenheid oplossen. Mocht dit om welke reden niet mogelijk zijn, dan verwijzen wij u naar een externe en onafhankelijke geschillencommissie waar de Ermelosche Psychologenpraktijk bij is aangesloten. Via onze interne klachtenfunctionaris kunt u de contactgegevens van de geschillencommissie opvragen.

### *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 hij u helpen uw klacht te verhelderen en verder te onderzoeken. Hij kan contact leggen voor gesprekken met uw behandelaar of teamleider en waar nodig bemiddelen. 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 structurele verbeteringen om de kans op herhaling te verkleinen.

Komt u er met uw eigen behandelaar niet tot een oplossing, dan verzoeken wij u uw klacht schriftelijk in te dienen bij onze klachtenfunctionaris. U kunt hiervoor een e-mail sturen naar [info@ermeloschepsychologenpraktijk.nl](mailto:info@ermeloschepsychologenpraktijk.nl) ter attentie van **Alex Boonen, klachtenfunctionaris EPP**

Telefoon: 0341-564910