Nederlands Instituut van Psychologen

Klachtenregeling

voor cliënten van solistische werkende zorgverleners/psychologen
die lid zijn van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) en
zich hebben aangesloten bij de door het NIP gefaciliteerde Wkkgz-klachtenregeling

Klachtenformulier *(digitaal in te vullen)*

U heeft een probleem met uw zorgaanbieder, een solistisch werkende zorgverlener (psycholoog) die lid is van de beroepsvereniging van psychologen (het NIP).
Samen bent u er niet uitgekomen. Of u vindt het moeilijk het probleem rechtstreeks met de zorgverlener te bespreken. Dan kan de externe klachtenfunctionaris van Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) u van dienst zijn bij het (verder) aan de orde stellen van het probleem. De klachtenfunctionaris begeleidt u en uw zorgverlener bij het - zo mogelijk - vinden van een oplossing.
De klachtenfunctionaris is onafhankelijk; hij/zij kiest geen partij voor de een of de ander.

De eerste stap in contact met de klachtenfunctionaris

Het is belangrijk om een goed beeld te krijgen van uw klacht(en) en wat u wilt bereiken.
Daarom gebruikt u dit **klachtenformulier**. Als u het invult, kunnen we snel overleggen over verdere stappen.
Binnen twee werkdagen na ontvangst van het ingevulde formulier (of uw verzoek om telefonisch contact) neemt de klachtenfunctionaris **contact met u** op.
U ontvangt dan ook **meer informatie** over de werkwijze van de klachtenfunctionaris.

Uitleg bij het invullen van het digitale klachtenformulier

Bij de verschillende grijze vakjes heeft u ruimte om uw antwoorden in te typen.
Als u de cursor (muis) op het grijze vakje zet, kunt u daarna zoveel tekst intypen als u wilt.
Met de tabtoets gaat u naar het volgende grijze vakje.
Door de linkermuisknop te gebruiken, zet u een kruisje (X) in een aankruisvakje.
Hebt u het formulier ingevuld dan slaat u het op.
Het opgeslagen bestand stuurt u per e-mail of (geprint) per post naar de klachtenfunctionaris van CBKZ.

Kunt u niet werken met het digitale klachtenformulier?
Vraag dan per telefoon of mail een papieren versie aan. Vermeld daarbij uw postadres.

De contactgegevens van Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ):

e-mail:	klachten@cbkz.nl
telefoon:	088-0245190
(aangetekende) post:	Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

Uw (contact)gegevens

Naam klager: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

U bent:

☐ de cliënt zelf

☐ een vertegenwoordiger van de cliënt, namelijk:

Noteer hierna de **gegevens van de cliënt**, wanneer u de vertegenwoordiger van de cliënt bent.
Naam cliënt: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Informatie over de beklaagde zorgverlener en over uw klacht

Begeleiding door de klachtenfunctionaris is alleen mogelijk als de beklaagde (de zorgverlener/psycholoog over wie u ontevreden bent) is aangesloten bij de NIP-klachtenregeling en het niet gaat over diensten die vanuit de Jeugdwet of de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) worden betaald.
Controleer dit tevoren, bijvoorbeeld op de website van de beklaagde.

Wilt u hieronder de **gegevens** noteren van de **zorgverlener over wie u een klacht** heeft?
Naam beklaagde: v/m:

Straat / postbus:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Wilt u hierna een **omschrijving van uw klacht(en)** geven?
Waarover bent u ontevreden?

Wanneer speelde dit?

Hoe verliepen de gebeurtenissen waarover u ontevreden bent?

Wat wilt u **bereiken** met de indiening van uw klacht? Wat is **voor u belangrijk**?

Informatie over de klachtafhandeling tot nog toe

Heeft u de klacht(en) al **besproken met de beklaagde?**

☐ nee, omdat:

☐ ja, met als uitkomst:

Heeft u **met anderen contact** gehad over uw klacht(en)?

☐ nee, omdat:

☐ ja, met:

en met als uitkomst:

Contact met de klachtenfunctionaris

Wat zijn uw **wensen** zijn voor het contact met de klachtenfunctionaris?

☐ telefonisch contact; ik ben met name bereikbaar op:
(noteer dagen en tijden)

☐ contact per e-mail

☐ anders, namelijk:

De volgende stappen

Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier (of uw mailverzoek om contact) neemt de klachtenfunctionaris binnen twee werkdagen **contact met u** op.
De klachtenfunctionaris stelt eventueel vragen om te controleren of uw klacht valt onder de NIP-regeling.
Is dat niet het geval, dan verwijst hij/zij u naar het juiste adres voor indiening van uw klacht.

Valt uw klacht binnen de NIP-regeling, dan vindt (zo nodig) een verdere verkenning plaats.
De klachtenfunctionaris stelt u vragen ter verheldering van uw klacht. Hij/zij stemt met u af over uw doelen en over verdere stappen.

In het contact met u geeft de klachtenfunctionaris ook uitleg over de werkwijze van de klachtenfunctionaris.
Vragen daarover zijn uiteraard welkom.

Privacy en toestemming

De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig om met de informatie die u verstrekt in dit klachtenformulier en in de verdere contacten met u.
Het ingevulde klachtenformulier en aantekeningen van contacten met u (het klachtdossier) worden tot twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Uw privacy is daarbij gewaarborgd.

Met het invullen van dit klachtenformulier geeft u toestemming om de door u verstrekte gegevens te gebruiken bij de afhandeling van de klacht. Over de verdere stappen daarbij overlegt de klachtenfunctionaris eerst met u.
Heeft de klachtenfunctionaris met de beklaagde contact vanwege uw klacht, dan is daarvoor uw toestemming nodig.

Soms is nog een aanvullende, schriftelijke en getekende toestemming van de cliënt nodig. Bijvoorbeeld als de klachtenfunctionaris informatie uit het behandeldossier wil opvragen.
De klachtenfunctionaris stemt dit dan nog met u af.