

Judith Coolen - Training, therapie en advies

06-13347486

Judith@mind4care.nl

Vragen, problemen of klachten over mij?

Heeft u vragen of opmerkingen over mijn diensten? Bent u ontevreden?

Laat het mij alstublieft weten.

Ik ga graag met u in gesprek en wil er dan samen uit komen.

Lukt dat niet en blijft u zitten met vragen of onvrede?

Of betreft u liever meteen al een onafhankelijk persoon er bij?

Neem dan contact op met de externe klachtenfunctionaris. Hiervoor werk ik samen met het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement in de zorg (CBKZ). De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met u de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Indiening klacht

U begint met het indienen van uw klacht, bij voorkeur via het klachtenformulier. U kunt dit formulier downloaden op de website van P3NL onder <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>.

Het ingevulde formulier mailt u vervolgens naar klachten@ckbz.nl. Zo voorziet u de klachtenfunctionaris meteen van belangrijke informatie. De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van het formulier binnen twee werkdagen contact met u op.

Vindt u het lastig om het klachtenformulier in te vullen of wilt u liever eerst overleggen, dan kunt u ook bellen naar **088-0245104**.

Gesprek en verdere acties

De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt bereiken en wat passende stappen kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan een schriftelijk antwoord van uw behandelaar, als eerste stap. Ook kan de klachtenfunctionaris u en uw behandelaar begeleiden om de zaak verder uit te praten (bemiddelingsgesprek). De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, hij oordeelt niet. Wat u en de klachtenfunctionaris met elkaar bespreken is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Afsluiting

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, stuurt uw behandelaar u een bericht met de uitkomst van de klachtafhandeling. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die u en de behandelaar onder begeleiding van de klachtenfunctionaris met elkaar hebben gemaakt.

Niet tevreden met de uitkomst?

Heeft u het traject met inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris doorlopen en bent u het niet eens met de uitkomst? Dan kunt u de zaak ter beoordeling voorleggen aan de externe geschillencommissie psychische en pedagogische zorg (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/psychische-en-pedagogische-zorg/>)

Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht, waarbij beide partijen worden gehoord. Ik moet mij houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure. Ook bij een eventueel verzoek tot schadevergoeding waarover wij het onderling niet eens worden, mag u het bindend oordeel van de geschillencommissie vragen.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn voor u géén kosten verbonden.

Schakelt u zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaalt u uiteraard wel zelf de kosten van deze bemiddeling of advisering. Als u besluit om na afronding van de klacht naar de geschillencommissie te gaan dan betaalt u eenmalig een bedrag aan administratiekosten van € 52,50. Dit bedrag krijgt u terug als de geschillencommissie oordeelt dat u gelijk heeft.

Andere mogelijkheden?

Er zijn nog andere mogelijkheden, buiten de P3NL-regeling, om werk te maken van uw klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan u daarover informatie geven. U kunt ook contact opnemen met het [Nationale Zorgnummer](#). Dit is een samenwerkingsverband van patiëntenorganisaties. U belt dan naar 0900-23 56 780 of stuurt via de website een mail. Zie <https://www.nationalezorgnummer.nl/> voor de contactgegevens en meer informatie.

Voor informatie en advies kunt u ook contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg. Dit meldpunt is van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Op de website vindt u u ook een 'Klachtenwijzer'. Zie www.landelijkmeldpuntzorg.nl voor de contactgegevens en een verdere toelichting.

Judith Coolen - Training, therapie en advies is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling die voldoet aan de vereisten van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg). Deze klachten- en geschillenregeling is opgesteld door P3NL (Federatie van psychologen, psychotherapeuten en pedagogen) en is gericht op de geestelijke gezondheidszorg met financiering vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Vindt op andere wijze financiering van de diensten van uw zorgaanbieder plaats, dan is eerst een check nodig of de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg van P3NL van toepassing is. Vraag dit na bij Judith Coolen - Training, therapie en advies of overleg met de klachtenfunctionaris.