

Klachtenregeling Anina Mulder PRI therapie en coaching

Heb je een klacht over de zorg of begeleiding? De Wet Kwaliteit en Klachten in de gezondheidszorg (Wkkgz) geldt ook voor mij.

In het kort

Heb je een klacht, bespreek dit dan eerst met mij, zodat we snel tot een oplossing kunnen komen. Komen we er samen niet uit? Dan kun je een beroep doen op een onafhankelijke klachtenfunctionaris van mijn beroepsvereniging NVPA, die jou verder helpt.

De klachtenregeling ziet er als volgt uit:

- Heb je een klacht? Praat hierover met je therapeut. Dit kun je zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. Je kunt je vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan de therapeut. De therapeut kan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor de therapeut is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.
- Als je er samen niet uitkomt, kun je contact opnemen met de [beroepsvereniging NVPA](#). De beroepsvereniging bespreekt met jou de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit gesprek is vertrouwelijk. Wij respecteren je privacy.
- Wanneer je een klacht wilt indienen, kun je het [Klachten-informatieformulier](#) invullen. Dit formulier is strikt vertrouwelijk en wordt alleen gebruikt om de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie te informeren. In dit formulier kun je je gegevens invullen en de klacht omschrijven.
- Nadat je het formulier op je scherm (digitaal) ingevuld hebt kun je het printen en in een gesloten enveloppe opsturen aan het secretariaat van het NVPA: postbus 351, 5400 AJ Uden.

Je kunt het ook opslaan en per e-mail naar ons toesturen: klachten@nvpa.org
NB: De datum van het formulier past zich automatisch aan als je het formulier print!

- Alleen met jouw toestemming sturen wij je klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn allen professionals met wie je jouw klacht kunt bespreken en van wie je een advies krijgt wat te doen met je klacht.

Het inzetten van een klachtenfunctionaris is verplicht gesteld binnen de Wkkgz. Het NVPA maakt hiervoor in de meeste gevallen gebruik van de poule van klachtenfunctionarissen van de SCAG. Deze poule is vormgegeven door een stuurgroep, samengesteld uit mensen van de RBCZ Sector Psychosociaal en de RBCZ Sector Medisch Sociaal. De klachtenfunctionarissen van de poule zijn gekwalificeerd en voldoen aan het beroepsprofiel dat de stuurgroep op basis van het VKIG profiel heeft opgesteld.

Het NVPA heeft het klachtenreglement afgestemd op de Wkkgz en de SCAG en dit reglement is goedgekeurd door cliënten- en patiëntenbelangenorganisaties.