

## Klachtenregeling en Geschillenregeling

Voor Psychologenpraktijk & Coaching Vierlingsbeek is er een overeenkomst gesloten voor deelname aan de klachten- en geschillenregeling psychische en pedagogische zorg van de federatie P3NL.

In het kader van [de nieuwe wet Wkkgz](#) is elke zorgaanbieder verplicht om een klachtenfunctionaris, een klachtenregeling en geschillenregeling te hebben. Deze verplichting is ook opgenomen in het Kwaliteitsstatuut. P3NL heeft namens de bij haar aangesloten verenigingen een uniforme klachten- geschillenregeling voor vrijgevestigde zorgverleners opgezet en gezamenlijke afspraken gemaakt over een in te schakelen klachtenfunctionaris. Deze regeling houdt in het kort het volgende in:

- De cliënt dient bij Klacht & Company een klacht in tegen zijn zorgverlener. De zorgverlener verwijst in zijn communicatie naar Klacht & Company en/of verstrekt de cliënt het klachtenformulier. Klachten kunnen ook per e-mail of schriftelijk worden ingediend bij Klacht & Company. P3NL heeft een uniform klachten- en geschillenreglement opgesteld, dat de aangesloten zorgaanbieders op hun website kunnen opnemen.
- De klacht komt altijd terecht bij de klachtenfunctionaris van Klacht & Company. De klachtenfunctionaris zoekt samen met de cliënt en de zorgverlener naar een oplossing.
- Lukt het niet om door bemiddeling tot een oplossing te komen? Dan kan de klacht worden voorgelegd aan de specifieke geschillencommissie in Den Haag
- De geschillencommissie doet vervolgens een bindende uitspraak.