

KLACHTENPROCEDURE DE BRUIN MEDIATION

Waar mensen met elkaar werken, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Ondanks mijn streven naar goede kwaliteit en dienstverlening, is het ook bij mij mogelijk dat er iets niet naar wens verloopt. Wanneer u klachten en/of opmerkingen heeft, maak dit dan direct aan mij kenbaar; deze zijn altijd welkom.

Wat kunt u doen:

1. *Een klacht indienen bij uw psycholoog/ pedagoog:*
Een rechtstreeks gesprek is vaak de snelste weg tot een oplossing. U kunt altijd bellen of uw bedenkingen tijdens een consult duidelijk maken. Uw klacht wordt altijd serieus genomen. In de consulten wordt door mij altijd de vraag gesteld of u al dan niet tevreden bent over de behandeling en/ of adviezen. Ik hecht er veel waarde aan dat mijn klanten zich tijdens de consulten op hun gemak voelen en dat zij ook de vrijheid ervaren om bedenkingen direct te kunnen melden.
2. *Een klacht indienen bij uw huisarts:*
Wanneer u het moeilijk vindt om met mij als behandelaar over uw klacht te spreken of het gesprek naar uw idee niet het gewenste effect heeft gehad, kunt u het ook met uw huisarts bespreken. Er zal zo spoedig mogelijk naar een oplossing worden gezocht.
3. *Een klacht bij het NVO indienen:*
Ik streef er naar om alle klachten bespreekbaar te maken en op te lossen. Wanneer klachten via de eerste twee opties niet tot een wenselijke uitkomst hebben kunnen leiden, kan u altijd bij mijn beroepsvereniging, het NVO, terecht. Alles over het indienen van een klacht via het NVO kan op hun website gevonden worden: www.nvo.nl/beroepscode-en-tuchtrecht/klachtenprocedure.aspx.
4. Elke zorgaanbieder dient te beschikken over een klachtenregeling, een klachtenfunctionaris voor cliënten en dient aangesloten te zijn bij een geschillencommissie. De Bruin Mediation heeft dit alles onder gebracht bij een klachtenfunctionaris van Klacht&Company en, als dat geen goede oplossing biedt, bij de Geschillencommissie Psychologische en Pedagogische Zorg via P3NL.