

# Klachtenregeling

Syncope Hulpverlening doet haar uiterste best om ervoor te zorgen dat u als cliënt tevreden bent over de hulp die wij bieden. Toch kan het voorkomen dat u om wat voor reden dan ook niet tevreden bent. U heeft dan het recht, als u er met ons niet uitkomt, om een klacht in te dienen.

Syncope is aangesloten bij de NVPA: de beroepsvereniging voor gespecialiseerde psychosociaal therapeuten, wanneer u een klacht wilt indienen kunt u deze dan ook indienen bij de NVPA.

Dit heeft als doel dat u uw klacht kunt indienen bij een onafhankelijke commissie die de klacht in behandeling zal nemen en zal proberen naar tevredenheid af te handelen. U mag zich bij het indienen en afhandeling van een klacht laten bijstaan door een door u gekozen persoon.

## *Hoe gaat dit in zijn werk:*

Wanneer u niet tevreden bent over de begeleider van Syncope is het altijd goed om dit in eerste instantie met de desbetreffende persoon zelf te bespreken, eventueel met een collega uit de praktijk of leidinggevende. Mocht u er onverhoopt niet samen uitkomen dan heeft u nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt, 12 maanden de tijd om deze in te dienen bij de NVPA.

Het is belangrijk dat u in uw klacht vermeldt:

- Uw gegevens ( naam, adres)
- De gegevens van de begeleider over wie u de klacht wenst in te dienen
- Wat uw klacht is
- In welke periode hetgeen u over klaagt zich heeft afgespeeld.

De NVPA maakt voor het afhandelen van de klacht gebruik van een klachtenfunctionaris: na het indienen van de klacht spreekt met u de ontstane situatie door en zal u informeren over de mogelijkheden die er zijn. Dit gesprek is vertrouwelijk.

De klacht wordt binnen zes weken behandeld, mocht deze termijn langer duren dan wordt u hierover geïnformeerd en u ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris zal in die periode zoveel mogelijk informatie verzamelen over de klacht en u oproepen voor een gesprek.



Aan een klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden!

Mocht u na afhandeling van de klacht van mening zijn dat de afhandeling niet goed is verlopen, dan heeft u het recht om aan de Inspectie van de Gezondheidszorg te vragen dit te toetsen.

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van het bijgevoegde formulier, deze kunt u invullen en sturen naar:

Het secretariaat van het NVPA

Losplaats 14b

5404 NJ Uden

Of per mail naar:

klachten@nvpa.org

Het kan ook via de website van de NVPA: [www.nvpa.org](http://www.nvpa.org), hier vindt u tevens meer informatie over de klachtenregeling.