

* Engels translation below

Klachten- en geschillenregeling

Laatste versie op: 6 okt, 2025

Ontevreden? En dan?

Molenaar Psychologie is als zorgaanbieder 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 het NIP.

Bij vragen, problemen of klachten is het eerste advies om dit bespreekbaar te maken met je eigen therapeut. Dit geldt ook voor opmerkingen over mijn dienst of andere onvrede. Een gesprek met de desbetreffende therapeut kan verheldering geven en is een kans om misverstanden snel op te lossen. Gesproken vanuit mij (Merel), ga ik graag met je in gesprek. Mijn wens is om er samen uit te komen.

Lukt het hierbovenstaande niet en/of blijf je 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 Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). De klachtenfunctionaris begeleidt in overleg met je de indiening en de verdere afhandeling van uw klacht.

Hoe werkt de klachtenfunctionaris?

Er zijn een aantal acties die je kunt ondernemen om tot een oplossing te komen.

Indiening klacht

Je begint met het indienen van de klacht via het klachtenformulier. Dit formulier is te vinden op de website van het NIP: <https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/>. Je kunt bij CBKZ ook telefonisch een papieren exemplaar van het klachtenformulier opvragen (088-024 83 00). Vergeet in dit geval niet je postadres te noemen. Je kunt de klacht ook indienen via klachten@cbkz.nl of per aangetekende post: CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem

Vindt je het lastig om de klacht goed te omschrijven of wil je liever eerst overleggen? Dan kun je naast overleg met mij uiteraard ook bellen met de klachtenfunctionaris via nummer 088-024 83 00.

Verkenning en overleg

Binnen twee werkdagen na ontvangst van het ingevulde formulier (of het verzoek om telefonisch contact) neemt de klachtenfunctionaris contact op. Je ontvangt dan ook meer informatie over de werkwijze van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en onpartijdig en geeft zelf geen oordeel over de klacht. Wat je met de klachtenfunctionaris bespreekt, is vertrouwelijk. Je bepaalt welke informatie de klachtenfunctionaris aan anderen (en aan mij of Molenaar Psychologie) mag doorgeven.

Wat zijn de kosten?

Aan het inschakelen van de klachtenfunctionaris zijn géén kosten verbonden. Schakel je zelf een bemiddelaar of adviseur in, dan betaal je uiteraard wel zelf de kosten. Als je besluit om alsnog naar de geschillencommissie te gaan, betaal je eenmalig een bedrag aan administratiekosten.

Andere mogelijkheden?

Er zijn nog andere mogelijkheden om werk te maken van de klacht of om daarbij ondersteuning te krijgen. De klachtenfunctionaris kan daarover informatie geven.

* Nederlandse vertaling hierboven

Complaints and dispute settlement

Last version: 6th oct, 2025

Dissatisfied? And then what?

As a healthcare provider, Molenaar Psychologie is affiliated with a national complaints and disputes procedure that meets the requirements of the Wkkgz (Translation of this Dutch law: Care Quality Complaints and Disputes Act). This complaints and disputes procedure has been drawn up by the NIP.

In case of questions, problems or complaints, the first advice is to discuss this with your own therapist. This also applies to comments about my service or other dissatisfaction. A conversation with the therapist in question can provide clarification and is an opportunity to resolve misunderstandings quickly. Speaking from me (Merel), I would like to talk to you. My wish is to work together.

Does the above not work here and/or are you left with questions or dissatisfaction? Or do you prefer to involve an independent person right away? Please contact the external complaints officer. For this I work together with Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ). The complaints officer will guide the submission and further handling of your complaint.

How does handling a complaint with CBKZ work?

There are a number of actions you can take to find a solution.

Submission of complaint

You start by submitting the complaint via the complaint form. This form can be found on the NIP website: <https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/>. You can also request a paper copy of the complaint form from CBKZ by telephone (088-024 83 00). In this case, don't forget to mention your postal address.

You can also email your complaint directly to CBKZ via klachten@cbkz.nl

Do you find it difficult to describe the complaint properly or would you rather consult first? Then, in addition to consultation with me, you can of course also call the complaints officer via number 088-024 83 00.

Exploration and consultation

Within two working days after receipt of the completed form (or the request for telephone contact), the complaints officer will contact you. You will also receive more information about the working method of the complaints officer. The complaints officer works independently and impartially and does not give an opinion on the complaint. What you discuss with the complaints officer is confidential. You decide what information the complaints officer to others (and to me or Molenaar Psychology).

What are the costs?

There are no costs for you associated with engaging the complaints officer. If you engage a mediator or advisor yourself, you will of course pay the costs yourself. If you decide to still go to the disputes committee, you will pay a one-off amount of administration costs.

Other possibilities?

There are other possibilities to work on the complaint or to get support. The complaints officer can provide information about this.