

Klachtenfolder

Bent u ontevreden over ons?

Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten.

Wij gaan graag met u in gesprek en willen er dan samen uit komen.

Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Dan is er het zogenaamde klachtrecht of tuchtrecht. Uw therapeut is aangesloten bij een landelijke klachten- en geschillenregeling en voldoet hiermee aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz),

Tuchtrecht of klachtrecht?

In het klachtrecht vindt eerst inzet van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie plaats. Deze proberen in samenspraak met de cliënt en de behandelaar via bemiddeling tot een voor beiden werkbare oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u bij het indienen en de verdere afhandeling van uw klacht.

Het tuchtrecht en klachtrecht zijn twee verschillende procedures die naast elkaar bestaan.

In het tuchtrecht beoordelen tuchtrechters of de psycholoog volgens de professionele standaard heeft gehandeld. De tuchtrechter kan maatregelen aan de psycholoog opleggen als deze niet volgens die standaard heeft gehandeld. Die maatregelen zijn een waarschuwing, een berisping, een schorsing of een ontzetting uit het lidmaatschap.

Procedure:

U neemt contact op met de beroepsvereniging waarbij uw therapeut is aangesloten en vult een klachtenformulier in (te vinden op de websites, zie hieronder). Zij laten de klachtenfunctionaris vervolgens contact met u opnemen. De klachtenfunctionaris beoordeelt of uw klacht voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht en bespreekt met u wat u wilt en wat passende stappen zijn.

Dat kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen u en de betreffende psycholoog zijn. De klachtenfunctionaris is daarin volkomen onafhankelijk en onpartijdig. Alles wat u met de klachtenfunctionaris bespreekt is vertrouwelijk. Als de klachtenfunctionaris verdere acties onderneemt, is uw instemming daarvoor nodig.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. U start dan nog geen procedure op.

Theresia van der Hoeven en Marjolein Post-Bergman zijn lid van de beroepsvereniging NIP (www.psynip.nl)

Charlotte Rijke-van der Boon, Jose van der Meij, Ellen Labree-Kraaijenoord zijn aangesloten bij de beroepsvereniging NvPA (www.nvpa.org)

NIP (Marjolein en Theresia)

Op de website van het NIP vindt u het klachtenformulier (<https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/>)

Een klacht kunt u indienen bij Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg

(CBKZ) via klachten@cbkz.nl of per aangetekende post: CBKZ, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. .

NVPA (José, Charlotte, Ellen)

Wanneer u een klacht wilt indienen, kunt u het nvpa-klachtenformulier invullen, te vinden op de website (<https://nvpa.org/klacht-indienen>) Het ingevulde formulier kunt u printen en in een gesloten enveloppe opsturen aan het secretariaat van het NVPA, Losplaats 14B, 5404 NJ Uden. U kunt het ook opslaan en per e-mail naar het NVPA toesturen: klachten@nvpa.org

Als alle mogelijke stappen zijn gezet, wordt de uitkomst van de klachtafhandeling schriftelijk vastgelegd. In dit afsluitbericht staan ook de afspraken die zijn gemaakt, bijvoorbeeld over de oplossing van de klacht of over hoe we in de toekomst met elkaar verder gaan. Het afsluitbericht moet binnen een termijn van 6 of 10 weken bij u zijn, tenzij met u is afgesproken dat dit langer gaat duren.

Nog niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtafhandeling dan kunt u de zaak voorleggen aan de geschillencommissie.

Deze commissie onderzoekt en beoordeelt uw klacht waarbij beide partijen worden gehoord. De hulpverlener **moet** zich houden aan de uitkomst van deze geschilprocedure.

Ook als u niet tot overeenstemming komt over een eventuele schadeclaim, kunt u de geschillencommissie vragen om een bindend oordeel.