



## KLACHTEN

Ondanks dat er voldoende maatregelen worden getroffen om de kwaliteit van de hulp zo goed mogelijk te bewaken is het mogelijk dat in het contact met een lid van de NVGP fouten worden gemaakt. Het gaat om zaken die volgens de cliënt anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen verschillend zijn.

Klachten kunnen betrekking hebben op onduidelijkheid over wachttijden en procedures, nota's, bejegening en overtredingen van wetten of de beroepscode voor [psychologen](#), [psychotherapeuten](#) of [psychiaters](#).

Leden van de NVGP dienen hun cliënten te informeren over de voor hen geldende beroepscode. Indien een lid geen BIG-registratie heeft en werkt als medebehandelaar van een regiëbehandelaar met BIG-registratie dient de cliënt hierover te worden geïnformeerd.

### De klacht bespreken met de hulpverlener

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Door een gesprek geeft een cliënt degene die de klacht veroorzaakt de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere patiënten ten goede komen.

Enkele tips voor cliënten die een klacht met de hulpverlener willen bespreken:

- Reageer zo snel mogelijk
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden afgedaan
- Schrijf op waarover u wilt praten
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen
- Geef de hulpverlener de kans zaken te herstellen

### Klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie

Indien een gesprek met de groepstherapeut niet heeft geleid tot een oplossing van de klacht kan de cliënt terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Sinds 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Op grond van deze wet zijn instellingen en zelfstandig gevestigde zorgverleners verplicht een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te stellen om klachten van cliënten op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze op te lossen. De nieuwe wet verplicht daarnaast de aansluiting bij een geschillencommissie die naast klachten, ook claims kan afhandelen.

Voor alle zelfstandig gevestigde professionals is het van belang dat zij, bijvoorbeeld via de website, aan cliënten kenbaar maken bij welke klachtenregeling zij zijn aangesloten.

De zelfstandig gevestigde leden van de NVGP die tevens een BIG-registratie hebben als GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut of psychiater dienen deze leden zich voor wat betreft de klachtenregeling te hebben aangesloten bij de vereniging die hun beroepsgroep vertegenwoordigt, zoals NIP, NVP, LVVP of NVvP, óf dit zelf op andere wijze conform de wettelijke eisen te regelen.

Cliënten met klachten over een zelfstandig gevestigde groepstherapeut kunnen op de website van hun therapeut nagaan bij welke klachtenregeling de praktijk is aangesloten of dit aan de therapeut zelf vragen. Op de website kan dit zijn vermeld onder het kopje Kwaliteitsstatuut.

Indien het gaat om een behandeling in een groepspraktijk of instelling dient men zich te wenden tot de klachtenfunctionaris of klachtencommissie van de groepspraktijk of instelling. Dit is aangegeven op de website. Indien dit niet duidelijk is kunt u de praktijk of instelling vragen welke klachtenregeling wordt gehanteerd.