



# Klachtenregeling NVGzP

voor cliënten

Uw psycholoog is aangesloten bij de klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging voor de Gezondheidszorgpsychologie en haar specialismen (NVGzP). Deze folder geeft informatie over de manier waarop u als patiënt, familielid of relatie uw gevoelens van onvrede of klachten kenbaar kunt maken over een bij deze klachtenregeling aangesloten psycholoog.

## **Doel**

Doel van de klachtenregeling is om uw ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, het voorkomen van soortgelijke onvrede of klachten alsmede het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening.

De psychologen, aangesloten bij de NVGzP, proberen hun werkzaamheden natuurlijk zo goed mogelijk te verrichten. Menselijke fouten en onzorgvuldigheden zijn daarbij echter niet altijd te voorkomen of uit te sluiten. Ook in de communicatie en bejegening kunnen misverstanden ontstaan. Hierdoor kunnen onvrede en klachten optreden.

## **Stap 1: Samen oplossen**

In geval van onvrede of klachten kunt u deze het beste direct en open zelf bespreken met uw psycholoog. Dit werkt vaak ook het snelste.

## **Stap 2: De klachtenfunctionaris**

Het kan gebeuren dat u het moeilijk vindt om een klacht met uw psycholoog te bespreken. Of dat u niet helemaal tevreden bent met het resultaat van deze bespreking. In dat geval kunt u uw klacht aan de klachtenfunctionaris voorleggen. Deze kan u adviseren over hoe uw probleem op te lossen. In geval van een klacht heeft u de keuze tussen bemiddeling door de klachtenfunctionaris of formele behandeling door de klachtencommissie.

Ook kan het zijn dat u uw klacht beter aan een externe instantie voor kan leggen, zoals de geschillencommissie of het tuchtcollege voor de gezondheidszorg. De klachtenfunctionaris gaat samen met u na welke mogelijkheid voor u het beste is.

## **Stap 3: Bemiddeling, klachtencommissie of geschillencommissie**

### **Bemiddeling**

Als u kiest voor bemiddeling, kan de klachtenfunctionaris bemiddelend optreden tussen u en de betreffende hulpverlener. Er kan dan relatief snel een oplossing worden gevonden. Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de bemiddeling, kunt u er altijd voor kiezen alsnog een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

## Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u meer vertellen over deze procedure en kan u eventueel helpen met het opstellen van een brief.

## Geschillencommissie

U kunt, als u niet tevreden bent met de uitspraak van de klachtencommissie, altijd nog een beroep doen op de geschillencommissie. Maar u kunt ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als u denkt dat uw klacht daar beter behandeld kan worden. Dat kan bijvoorbeeld als het gaat over een tegemoetkoming in schade die u geleden heeft. Uw psycholoog of psychotherapeut weet waar u terecht kunt voor de geschillencommissie.

## Praktische informatie

### Wie kan er een klacht indienen?

Een cliënt of oud-client van een aangesloten psycholoog, diens wettelijke vertegenwoordiger(s), diens nabestaanden, een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of 'andere naaste' die een klacht indient. Tevens kan een klacht worden ingediend door een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Het indienen en de behandeling van een klacht zijn gratis. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

### Contact

De klachtenfunctionaris is Piet de Boer. U kunt hem bereiken door een mail te sturen aan: [klachten@nvgzp.nl](mailto:klachten@nvgzp.nl). Hij neemt dan binnen 2 werkdagen contact met u op.

---

***De NVGzP is de vereniging voor psychologen die wettelijk erkend zijn als gezondheidszorgpsycholoog, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog. Dit betekent dat de psycholoog voldoet aan wettelijk vastgelegde opleidingseisen en valt onder het wettelijk tuchtrecht. Daarnaast is uw psycholoog aangesloten bij de klachtenregeling van de NVGzP. Zo weet u zich verzekerd van kwalitatief goede en verantwoorde zorg!***