

# Heeft u een klacht?

*Informatie voor cliënten van psychotherapeuten*



**In deze folder leest u wat u kunt doen als u als patiënt, familielid of relatie uw onvrede of klacht kenbaar wilt maken.**

Uw behandelaar vindt het belangrijk om goede zorg te verlenen en te luisteren naar uw wensen. Daarom is uw psychotherapeut aangesloten bij de klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie (NVP).

Als u een klacht heeft over uw behandelaar of uw behandeling dan zijn er diverse mogelijkheden.

### Samen oplossen

Allereerst kunt u uw onvrede of klacht het beste direct bespreken met uw psychotherapeut. Vaak komt u op deze manier snel tot een goede oplossing.

### Informatie en advies

Als u niet te tevreden bent over de uitkomst van het gesprek, of u wilt overleggen, dan kunt u contact opnemen met de NVP. De beleidsmedewerker heeft veel kennis over uw rechten als cliënt.

### Andere mogelijkheden

U kunt uw situatie ook aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris voorleggen. U kunt ook kiezen voor behandeling door de klachtencommissie. Soms kunt u uw klacht beter aan een externe instantie voorleggen, zoals de geschillencommissie of het regionale tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

### Bemiddeling klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris kan u adviseren wat in uw geval de beste mogelijkheid is. De klachtenfunctionaris kan bemiddelend optreden tussen u en uw hulpverlener.

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de bemiddeling, dan kunt u er alsnog voor kiezen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u meer vertellen over deze procedure en kan u bijvoorbeeld helpen met het opstellen van een brief.

### **Klachtencommissie**

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over uw klacht. In de commissie is de beroepsgroep vertegenwoordigd, maar bijvoorbeeld ook de patiëntenorganisatie.

### **Geschillencommissie**

Als u niet tevreden bent over de uitspraak van de klachtencommissie, kunt u een beroep doen op de geschillencommissie. U kunt ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als u denkt dat uw klacht daar beter behandeld kan worden. Uw psychotherapeut moet u vertellen bij welke geschillencommissie hij of zij is aangesloten.

### **Wie kan er een klacht indienen?**

Een klacht kan ingediend worden door een (ex-) cliënt van een aangesloten *vrijgevestigde* psychotherapeut, diens wettelijke of gemachtigde vertegenwoordiger(s) of diens nabestaanden. Het indienen en de behandeling van een klacht zijn gratis. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

## Praktische informatie

### ✿ Contact

**Monique Buitenhuis**, beleidsmedewerker NVP  
030 2510161



**Piet de Boer**, klachtenfunctionaris  
06-81941801 (kantooruren) of  
[klachten@psychotherapie.nl](mailto:klachten@psychotherapie.nl)  
Post: p/a Maliebaan 87, 3581CG Utrecht



### ✿ Meer lezen?

[www.psychotherapie.nl](http://www.psychotherapie.nl)

Uw psychotherapeut is lid van de **NVP**, de beroepsvereniging voor BIG- geregistreerde psychotherapeuten Dit betekent dat hij of zij voldoet aan wettelijk vastgelegde opleidingseisen en valt onder het wettelijk tuchtrecht. Daarnaast is uw psychotherapeut aangesloten bij de klachtenregeling.

**Zo weet u zich verzekerd van kwalitatief goede en verantwoorde zorg!**