

## **KLACHTEN**

Met ingang van 1 januari 2017 is een nieuwe klachten- en geschillenregeling van kracht geworden in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

### **Klachten over de GZ-psycholoog?**

Waar mensen met elkaar werken, ontstaan ook misverstanden. Misschien bent u het met bepaalde zaken niet eens of bent u ontevreden.

Heeft u vragen of klachten, laat het mij dan weten! We kunnen zo samen proberen een oplossing te vinden. Mocht dat niet werken dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) geeft diverse brochures uit m.b.t. uw rechten als cliënt ([www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)).

### **Samen oplossen**

Een rechtstreeks gesprek met de psycholoog is vaak de snelste weg tot een oplossing. U kunt ook het klachtenformulier invullen en aan mij geven of toesturen ([klachtenformulier](#)).

Vindt u dit moeilijk of heeft het contact niet het gewenste resultaat?

Dan kunt u ook terecht bij de LVVP of het NIP.

### **Contact met de LVVP**

De Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten (LVVP) heeft een pool van klachtenfunctionarissen aangesteld, waar cliënten van LVVP-leden een beroep op kunnen doen. De klachtenfunctionaris geeft advies over de indiening van een klacht, overlegt met klager op welke wijze de klacht in behandeling kan worden genomen, staat klager bij het formuleren van de klacht bij, neemt klachten in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

### **De Geschillencommissie Zorg**

Als een cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, krijgt de cliënt de mogelijkheid om zijn klacht aan een onafhankelijke geschillencommissie voor te leggen die een bindende uitspraak doet, ook over een eventuele schadeclaim tot in ieder geval € 25.000.

LVVP-leden zijn aangesloten op De Geschillencommissie Zorg in Den Haag. Deze Geschillencommissie voor Vrijgevestigde ggz-praktijken is per 1-1-2017 digitaal bereikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (via de Geschillencommissie Zorg wordt men naar de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken geleid) en per post via: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

### **Contact met het NIP**

De klachtencommissie van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) heet het College van Toezicht. Het College van Toezicht is een onafhankelijk orgaan. De leden van het College van Toezicht zijn verplicht tot geheimhouding van de behandelde zaken. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de psycholoog.

Uw klacht kunt u schriftelijk indienen bij het NIP, t.a.v. het College van Toezicht/NIP, Postbus 2085, 3500 GB Utrecht. Bij vragen over de procedure kunt u contact opnemen met het NIP via (030) 82 01 500.

### Andere mogelijkheden

Op grond van de Wet BIG vallen gz-psychologen, psychotherapeuten en klinisch (neuro)psychologen onder het tuchtrecht. Op grond van deze wet kunt u uw klacht ook indienen bij het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Deze procedures zijn vaak formeel en tijdrovend.

Informatie over welke soort klachten in behandeling worden genomen vindt u op [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ikhebeenklacht).