

U heeft een klacht, wat te doen?

Mijn praktijk is aangesloten bij het Nederlands Verbond voor Psychologen, psychosociaal therapeuten en Agogen (NVPA). Het NVPA heeft afspraken gemaakt over vakmanschap (opleiding en ervaring) en werkopstelling (openheid, vertrouwen). Het NVPA is er ook voor u. Mocht u om welke reden dan ook een klacht hebben of vinden dat iets niet verloopt zoals volgens u zou moeten, dan kun u altijd bij hen terecht.

Samen oplossen

Ondanks mijn zorgvuldigheid en open manier van werken kan het zijn dat u vragen of klachten heeft over mij of de behandeling. U kunt altijd bij mij terecht. Uw ervaring is belangrijk voor me, ik neem elke vraag of klacht bijzonder serieus en zal proberen er samen uit te komen. Mochten we er niet uitkomen, of mocht u om andere redenen dat niet willen, dan helpt het NVPA u verder.

De beroepsvereniging bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit gesprek is vertrouwelijk. Uw privacy wordt gerespecteerd.

Wanneer u een klacht wilt indienen, kunt u het [nvpa-klachtenformulier-v51-januari-2023](#) invullen (Klik op de link). Dit formulier is strikt vertrouwelijk en wordt alleen gebruikt om de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie te informeren. In dit formulier kunt u uw gegevens invullen en de klacht omschrijven.

Nadat u het ingevuld heeft kunt u het 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 sturen naar het NVPA: klachten@nvpa.org.

Alleen met uw toestemming stuurt het NVPA uw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn allen professionals met wie u uw klacht kunt bespreken en van wie u een advies krijgt wat te doen met uw klacht.

Meer informatie over de klachtenregeling

De mogelijkheid voor cliënten om een klachtenfunctionaris in te kunnen zetten is verplicht gesteld binnen de Wkkgz.

Het NVPA maakt hiervoor in de meeste gevallen gebruik van de poule van klachtenfunctionarissen van de SCAG. Mijn praktijk is ook aangesloten bij de SCAG. De SCAG is een gespecialiseerde geschilleninstantie voor de complementaire en alternatieve gezondheidszorg (voor meer informatie: informatie over de SCAG (www.SCAG.nl)). U kunt ook de folder downloaden: [SCAG Folder](#)

Het NVPA heeft het klachtenreglement afgestemd op de Wkkgz en de SCAG en dit reglement is goedgekeurd door cliënten- en patiëntenbelangenorganisaties.

Wilt u meer weten over de klachtenprocedure dan kunt u het [klachtenreglement-nvpa](#) raadplegen. De klachtenprocedure (conform de Wkkgz) staat hierin uitvoerig beschreven.

Per 1 januari 2019 is de [Verbeterde Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling](#) van kracht gegaan en bestaat een meldrecht. Dit houdt in dat professionals bij signalen hiervan hun beroepsgeheim mogen doorbreken om hiervan een melding te doen. In mijn praktijk wordt gebruik gemaakt van een document met een 5-stappenplan bij vermoedens van geweld in huiselijke kring.

Tevens is een onderdeel van de Wkkgz het VIM ([Veilig Incidenten Melden](#)). Het doel is leren van situaties die onbedoeld tot schade voor de cliënt hebben geleid of hadden kunnen leiden. In mijn praktijk hanteer ik een register van incidenten.

Per 1 januari 2016 geldt de wet [Meldplicht datalekken](#). Deze meldplicht houdt in dat bij een ernstig datalek van persoonsgegevens de verplichting geldt dit direct binnen 72 uur na de ontdekking te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens.