

## Klacht en Tuchtrect

Als je ontevreden bent over je therapeut of een klacht hebt, dan hoef je dat niet voor je te houden. Er zijn verschillende manieren om jouw onvrede kenbaar te maken.

**Stap 1:** Praat met je therapeut Als je therapeut niet weet dat je ontevreden bent, kan hij niets ondernemen om de klacht op te lossen. Daarom stelt je therapeut het op prijs dat hij of zij de gelegenheid krijgt om er met jou over te praten.

**Stap 2:** Klachtprocedure: Wij zijn onderhevig aan het klacht- en tuchtrect zoals geformuleerd in de Wkkgz. Bij een klacht over de behandeling bespreek je deze uiteraard eerst met de therapeut. Daarnaast is er de mogelijkheid om zich te wenden tot de beroepsvereniging NvPA. Zij laten een klachtenfunctionaris contact met je opnemen: <https://nvpa.org/klacht-indienen/>.

Als de inzet van de klachtenfunctionaris onbevredigend is, kun jij je wenden tot de geschillencommissie van de SCAG. Deze commissie is onafhankelijk van alle partijen en gespecialiseerd in de complementaire zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend.

### Overige stappen

**Een onafhankelijke geschillencommissie:** Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kun je een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de therapeut is aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Je kunt je tot hen wenden met jouw klacht. De geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

**Het tuchtcollege:** Bij de tuchtcolleges kunt je alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen (beroepscode) binnen de complementaire zorg vallen. In bijna alle gevallen betreft het hier de beroepscode van RBCZ en de beroepscode van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Ook de geschillencommissie kan de klacht naar een tuchtcollege doorverwijzen. Dit zal meestal TCZ zijn.

### Wie kan een klacht indienen?

De volgende personen kunnen een klacht indienen: • **De cliënt** (u bent de directe belanghebbende);

• Een naaste betrekking of nabestaande (**partner, ouders of andere familieleden van de cliënt**); • Degene aan wie de directe belanghebbende een opdracht tot klagen heeft verstrekt en een machtiging daartoe heeft afgegeven. Vergeet niet hierbij de machtiging en een kopie van het identiteitsbewijs van de belanghebbende mee te sturen met de klacht; • **De Inspecteur voor de Volksgezondheid.**

**Kinderen van gescheiden ouders:** Voor kinderen van gescheiden ouders geldt een iets afwijkende regeling, omdat beide ouders per definitie niet altijd even goed met elkaar communiceren.

**Kinderen tot 16 jaar:** Beide ouders moeten toestemming geven voor een medische behandeling. Daarom moeten ook beide ouders het klachtenformulier ondertekenen.

**Kinderen vanaf 16 jaar:** Kinderen vanaf 16 jaar mogen zelf beslissen over zaken die hun gezondheid betreffen. Toestemming van de ouders is niet nodig. Indien een van de ouders hen vertegenwoordigt, moet deze gemachtigd zijn door de directe belanghebbende. Advies Voor hulp bij het indienen van uw klacht kun je contact opnemen met het Landelijk meldpunt Zorg van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Je vindt hier ook meer informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).