

Klachtenregeling

t.b.v. scholingsactiviteiten Psychotherapiepraktijk van Huygevoort

Overwegende dat het wenselijk is dat er een regeling is die een behoorlijke behandeling van klachten waarborgt, gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB), heeft Psychotherapiepraktijk van Huygevoort besloten de volgende klachtenregeling vast te stellen:

I. Algemene Bepalingen

Artikel 1. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Psychotherapiepraktijk van Huygevoort zich in de uitoefening van haar taken jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Psychotherapiepraktijk van Huygevoort.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort wordt aangemerkt als een gedraging van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort.

Artikel 2 Vertrouwelijke behandeling en afhandeling

Psychotherapiepraktijk van Huygevoort draagt zorg voor een behoorlijke, vertrouwelijke behandeling en afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Artikel 3 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

Artikel 4 Mondelinge en andere klachten

1. Bij de behandeling van mondelinge of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt Psychotherapiepraktijk van Huygevoort in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. Psychotherapiepraktijk van Huygevoort wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

II. De behandeling van klaagschriften

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet in verzegelde enveloppe zijn gericht aan de beroepsinstantie:
Voorzitter Raad van Toezicht
Psychotherapiepraktijk van Huygevoort
(i.v.m. privacy is het adres van de voorzitter via e-mail opvraagbaar:
beheer.ppvanhuygevoort@kpnmail.nl)

Artikel 6 Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Psychotherapiepraktijk van Huygevoort nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra Psychotherapiepraktijk van Huygevoort naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

De Raad van Toezicht van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Artikel 8 Klachtbehandeling

1. De Raad van Toezicht van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort is belast met de behandeling van de klacht.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur, wordt de klacht behandeld door twee leden van de Raad van Toezicht van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort.

Artikel 9 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Psychotherapiepraktijk van Huygevoort is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Psychotherapiepraktijk van Huygevoort is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Psychotherapiepraktijk van Huygevoort schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 10 Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 11 Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 12 Termijnen

1. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Klachtafdoening

1. Het oordeel van de beroepsinstantie, i.c. de Raad van Toezicht, is voor het opleidingsinstituut bindend. Eventuele consequenties worden door Psychotherapiepraktijk van Huygevoort snel afgehandeld. Over de afhandeling rapporteert Psychotherapiepraktijk van Huygevoort aan de Raad van Toezicht.

2. De Raad van Toezicht van Psychotherapiepraktijk van Huygevoort stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

3. Bij de kennisgeving aan de klager wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nederlandse Vereniging van Vrijgevestigde Psychotherapeuten (N.V.V.P.) of de Nederlandse Vereniging van Psychotherapeuten (N.V.P.)

4. Het bepaalde in het tweede lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Artikel 14 Klachtregistratie

Psychotherapiepraktijk van Huygevoort draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. Ingediende klachten en een rapportage van de wijze van afhandeling worden bewaard gedurende twee jaren.

Nijmegen, zomer 2010, bijgesteld herfst 2014, opnieuw bijgesteld voorjaar 2018