

## Klachten en geschillenprocedure

Soms verloopt een behandeling anders dan de cliënt zou willen. Voordat wordt besloten een klacht in te dienen, kunnen bezwaren kenbaar gemaakt worden bij de behandelaar. Vaak leidt zo'n gesprek tot een passende oplossing. Levert dit gesprek niet voldoende op, dan kan ook een gesprek met de leidinggevende van de behandelaar (hoofdbehandelaar) worden aangevraagd.

De hoofdbehandelaar zal mediëren tussen cliënt en zijn of haar behandelaar. Mocht de klacht volgens cliënt niet afdoende behandeld zijn, dan kan hij/zij zich wenden tot het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP, [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)) of de Nederlandse Vereniging voor pedagogogen en Onderwijskundigen (NVO, [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)). Mocht de klacht betrekking hebben tot het handelen van de hoofdbehandelaar, dan kan de vertrouwenspersoon van Netwerk vrijgevestigde GGZ Twente ingeroepen worden.

Vaak is bovenstaande voldoende om tot een passende oplossing te komen. Als dat niet het geval is, kan de cliënt een klacht indienen bij het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP, [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)) of de Nederlandse Vereniging voor Orthopedagogen (NVO, [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)).

Een klacht tegen een psycholoog/orthopedagoog die lid is van het NIP/NVO of ingeschreven staat in een van de NIP/NVO-registers, moet gaan over het beroepsmatig handelen van de psycholoog/orthopedagoog. Alle behandelaren die aangesloten zijn bij Mentaal losser zijn aangesloten bij een beroepsvereniging (respectievelijk NIP of NVO).

### Welke klachten komen niet in aanmerking?

- Klachten over het gedrag van de psycholoog/orthopedagoog in de privésfeer.
- Claims over financiële schade als gevolg van het handelen van de psycholoog/orthopedagoog.
- Verzoeken tot herziening van een psychologisch rapport.
- Klachten over gebeurtenissen die naar het oordeel van de Colleges te lang geleden hebben plaatsgevonden.

### Correspondentie

Correspondentie in een klachtzaak wordt in het belang van beide partijen (klager, verweerder) vertrouwelijk behandeld. Alle stukken dienen schriftelijk (per post) en voorzien van een handtekening, te worden ingediend.

### Bijstand

Beide partijen mogen zich laten bijstaan en/of laten vertegenwoordigen door een raadsman of gevolmachtigde. De raadsman of gevolmachtigde mag niet als belanghebbende bij de klacht zijn betrokken. Bijstand door een advocaat is niet verplicht.

### Indienen klacht

Alleen schriftelijk (per post), in het Nederlands, naar;  
College van Toezicht/NIP, Postbus 2085, 3500 GB Utrecht.  
College van Toezicht/NVO, Catharijnesingel 47, 3511 GC Utrecht.

In een klacht moet staan:

- Naam, adres en woonplaats van de klager;
- Naam, voorletters en adres/werkadres van de aangeklaagde;
- Korte omschrijving van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en omstandigheden waarop de klacht berust;
- Uw handtekening.

### Schriftelijke stukkenwisseling

Na ontvangst van de klacht beoordeelt het College van Toezicht of deze in behandeling kan worden genomen. Als dat het geval is, dan krijgt de verweerder (psycholoog/orthopedagoog) de gelegenheid op de klacht te reageren. De tussenliggende termijn is meestal een maand. De schriftelijke stukkenwisseling is hiermee in beginsel voltooid.

Van alle door een partij ingediende stukken die van belang zijn, wordt een afschrift aan de andere partij gezonden. De stukkenwisseling vindt plaats per post in verband met de vertrouwelijkheid.

### **Behandeling ter zitting**

Na de schriftelijke stukkenwisseling vindt in de regel een mondelinge behandeling van de klacht op zitting plaats. Mocht het College van Toezicht aanleiding zien de klacht schriftelijk te behandelen, dan krijgt u daarvan bericht. De mondelinge behandelingen duren ongeveer een uur en zijn in principe niet openbaar. Van beide partijen wordt verwacht dat ze ter zitting aanwezig zijn. Het College van Toezicht bestaat in de regel uit een voorzitter en een secretaris, beiden jurist, en uit tenminste twee, maar meestal drie leden-psycholoog/orthopedagoog.

De ervaring leert dat na lezing van de stukken er bij de leden van College van Toezicht vaak nog behoefte bestaat aan het stellen van vragen aan de partijen, bijvoorbeeld om opmerkingen die in de stukken zijn gemaakt of situaties die zijn beschreven te laten verduidelijken. Een mondelinge behandeling leent zich beter voor die vragen en antwoorden dan nóg een schriftelijke ronde. Vaak hebben de partijen ook behoefte om nog iets onder de aandacht van het College te brengen. Ook daarvoor leent zich de mondelinge behandeling.

Het College van Toezicht tracht tijdens de mondelinge behandeling na te gaan of één of meer bepalingen van de Beroepscode zijn overtreden en zo ja, welke, alles met hoor en wederhoor. Dit betekent dat de ene partij mag reageren op wat de andere partij zegt. Of de beslissing of overtreding heeft plaatsgehad, neemt het College van Toezicht pas na afloop van de zitting, als partijen zijn vertrokken.

### **Uitspraak**

Na de behandeling doet het College van Toezicht uitspraak. De op schrift gestelde uitspraak wordt ongeveer acht weken na de zitting aan de partijen gestuurd. Afhankelijk van het aantal ingediende klachten dat het College heeft te behandelen, duurt de afhandeling van een klacht (van indiening tot uitspraak) al snel een jaar.

Een klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard. Wanneer de klacht gegrond is, kan het College één van de volgende maatregelen opleggen:

- Waarschuwing
- Berisping
- Schorsing in het lidmaatschap en/of van de inschrijving in het/de door het College aangegeven NIP/NVO-register, al dan niet onder voorwaarden;
- Ontzetting uit het lidmaatschap en/of doorhaling van de inschrijving in het (de) door het College aangegeven NIP/NVO-register(s), al dan niet onder voorwaarden.

Het behoort niet tot de mogelijkheden van het College om een psycholoog/orthopedagoog te ontslaan uit zijn dienstbetrekking, de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de psycholoog/orthopedagoog, of een psychologisch heronderzoek te gelasten.

### **Beroep**

Binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak van het College van Toezicht kunnen partijen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het College van Beroep van het NIP/NVO. Van deze termijn kan niet worden afgeweken.

### **Vragen**

Indien u procedurele vragen hebt over de ingediende klacht, kunt u terecht bij de secretaris die de klacht behandelt.