

# REGLEMENT KLACHTRECHT VAN HET NEDERLANDSE GILDE VOOR HEALTH COUNSELLING EN PSYCHOTHERAPIE

071205

## INLEIDING.

*Voor het indienen van een klacht m.b.t. een toegepaste therapievorm, waarin de betrokken therapeut niet geregistreerd is bij het NGVH, is het NGVH logischerwijze niet het juiste adres. Voor behandeling door de Klachtencommissie van het NGVH moet de klacht in ieder geval betrekking hebben op de beroepsuitoefening van psychotherapie. Wellicht is een klacht m.b.t een toegepaste, andere therapievorm dan die van psychotherapie wél te deponeren bij een andere registrerende instantie of beroepsvereniging.*

## DEFINITIES.

### Artikel 1.

1. Instelling: Nederlands Gilde voor Health Counselling en Psychotherapie (verder te noemen NGVH).
2. Bestuur: Bestuur van het NGVH.
3. Secretariaat: Secretariaat/adres van het NGVH.
4. Commissie: De klachtencommissie van het NGVH.
5. Klager: De (rechts)persoon die de klacht indient.
6. Beroepsbeoefenaar: Therapeut / Health Counsellor / Psychotherapist ECP / aspirant-/gewoon lid van het NGVH.
7. ALV Beroepscommissie: Een commissie, op voordracht van het Bestuur benoemd door de Algemene Ledenvergadering van het NGVH. Zij bestaat uit - bij voorkeur - gewone leden, die - bij voorkeur - geschoold zijn in dezelfde modaliteit van psychotherapie als degene over wie geklaagd is en hebben – bij voorkeur – tenminste vijf jaar ervaring hebben in het zelfstandig uitoefenen van de psychotherapie. Zij zijn tot de uitoefening van dat beroep opgeleid en als zodanig geregistreerd. Zij zijn beschikbaar als lid van de Klachtencommissie van het NGVH, het Tuchtcollege van de NAP en het College van Beroep van de NAP. Zij kunnen mede tot taak hebben de ALV van het NGVH te adviseren m.b.t. problematiek binnen de eigen beroepsorganisatie.

## **ALGEMEEN.**

### Artikel 2.

1. Volgens de statuten zijn de beroepsbeoefenaren van het NGVH gehouden aan de beroepscode, het beroepsprofiel en de diverse reglementen van het NGVH, de betrokken EWAO en de NAP. Bij vermeende overtreding hiervan en m.b.t. eigenlijk alles wat men belangrijk vindt in de zorg, kan een klacht worden ingediend bij het secretariaat van het NGVH.
2. Mocht de klachtencommissie van het NGVH niet operationeel zijn of niet bij machte zijn de klacht te behandelen, dan neemt het bestuur van de NAP de behandeling van de klacht over en formeert een eigen Klachtencommissie.

## **PROCEDURE VAN BEHANDELING VAN DE KLACHT.**

### Artikel 3.

1. Betreffende hun attitude als hulpverlener zijn de beroepsbeoefenaren gehouden aan de beroepscode, het beroepsprofiel en de diverse reglementen van het NGVH, de betrokken EWAO en de NAP. Bij vermeende overtreding hiervan kan door of namens een cliënt een klacht worden ingediend bij het secretariaat van het NGVH. Alleen schriftelijke klachten ingediend middels het Formulier Klaagschrift van het NGVH worden in behandeling genomen.
2. In de klaagbrief dient vermeld te zijn:
  - a. de naam van de klager;
  - b. over wie/wat geklaagd wordt;
  - c. een korte duidelijke omschrijving van de klacht;
  - d. wat de Klager van de Klachtencommissie verwacht.
3. Met betrekking tot het onderzoek van de klacht stelt het Bestuur zo spoedig mogelijk een Klachtencommissie samen die bestaat uit twee geselecteerde beroepsbeoefenaren uit de ALV Beroepscommissie en een voorzitter. De persoon, over wie geklaagd is mag geen deel uitmaken van de commissie.
4. De voorzitter mag niet in dienst zijn bij het NGVH of voor degene over wie geklaagd is werken, daarnaast dient hij ingeschreven en geregistreerd te zijn als mediator ('conflictbemiddelaar') bij het Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam, of met een minstens gelijkwaardige opleiding en registratie.
5.
  - a. De beroepsbeoefenaren die deel uitmaken van de commissie mogen niet met elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) getrouwd zijn of met elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) samenwonen of met elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) getrouwd zijn geweest of met elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) hebben samengewoond.

- b. Zij mogen geen bloed- of aanverwanten van elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) zijn tot in de derde graad.
  - c. Zij mogen geen zakelijke belangen bij/met elkaar (of de persoon over wie geklaagd is) hebben, als samenwerkend in een groepspraktijk of in een maatschap.
  - d. Zij moeten van onbesproken gedrag zijn en geen blijk hebben gegeven van achteloosheid in de uitoefening van hun functie.
6. In eerste instantie beoordeelt de commissie of de klacht ontvankelijk is:
  - a. Klager dient namelijk - naar het oordeel van de commissie - in voldoende mate belanghebbende te zijn m.b.t. het geschil/het gebeurde;
  - b. de klaagbrief dient te voldoen aan het in lid 2 van dit artikel gestelde.
7. Klager ontvangt van het secretariaat binnen 14 dagen na datum postmerk:
  - a. bericht van ontvangst van de klacht;
  - b. een kopie van het Klachtenreglement;
  - c. informatie omtrent de samenstelling van de commissie;
  - d. bericht of de klacht ontvankelijk / niet-ontvankelijk is verklaard.
8. Het besluit of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk is, geschiedt door de commissie onder meerderheid van stemmen. Bij het staken der stemmen beslist de voorzitter.
9. Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, wordt de klaagbrief onder een gemotiveerd/toelichtend schrijven geretourneerd en niet gearchiveerd in het dossier van de beroepsbeoefenaar. Tegelijkertijd ontvangt de persoon over wie geklaagd is, een kopie van de klaagbrief en de niet-ontvankelijk verklaring.
10. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, ontvangt Klager tegelijkertijd informatie binnen welke termijn de commissie haar oordeel zal uitspreken: normaliter is dit een maand na datum postmerk klaagbrief. Tegelijkertijd ontvangt ook persoon over wie geklaagd is, kopieën van alle relevante stukken.
11. Is de klacht ontvankelijk verklaard, dan zal in eerste instantie de voorzitter van de commissie trachten - na hoor- en wederhoor van beide partijen - de klacht door bemiddeling op te lossen. Als de Klager geen prijs stelt op bemiddeling en de klacht meteen door de commissie wil laten behandelen, kan hij dat direct aangeven.
12. Indien Klager geen prijs stelt op bemiddeling of als de bemiddeling mislukt, onderzoekt de commissie de klacht. Daarbij krijgt de Klager de gelegenheid zijn klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. Ook de persoon over wie geklaagd is, wordt in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk zijn visie omtrent de klacht te geven. Klager en de persoon over wie geklaagd is, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een derde.
13. Door de commissie wordt een korte, schriftelijke samenvatting gemaakt van de gesprekken met Klager en de persoon over wie geklaagd is, met betrekking tot hun versie van het geschil/het gebeurde (maximaal 1 A4, lettertype als Times Roman 12). Deze samenvatting behoeft ondertekening door betrokkene voor akkoordverklaring.

14. Zo snel mogelijk na het onderzoek - normaliter binnen een maand na datum postmerk klaagbrief - spreekt de commissie haar oordeel uit.
15. Mocht de commissie de gestelde termijn niet halen, dan moet zij daarvan Klager en de persoon over wie geklaagd is, schriftelijk gemotiveerd bericht geven onder vermelding van een nieuwe termijn.
16. Klager, de persoon over wie geklaagd is en het bestuur van het NGVH ontvangen het oordeel van de commissie per brief. In de brief beschrijft de commissie hoe zij tot haar oordeel is gekomen.
17. In deze brief kan de commissie ook aanbevelingen doen. Bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, of op welke manier een dergelijke klacht in de toekomst kan worden voorkomen.
18. Het oordeel en de aanbevelingen als genoemd in respectievelijk lid 16 en 17, behoeven éénduidigheid van stemmen van de commissieleden.
19. Binnen één maand na datum postmerk van de brief als genoemd in artikel 16, moeten betrokken hulpverlener en /of het Bestuur van het NGVH aan de Klager laten weten of naar aanleiding van het oordeel van de Klachtencommissie maatregelen worden genomen. En zo ja welke.
20. De hulpverlener en /of het Bestuur van het NGVH zijn niet verplicht de uitspraak van de commissie te volgen. Toch is het de bedoeling van de wetgever en de intentie van alle betrokkenen bij het NGVH, dat het klachtrecht en de uitspraken van de Klachtencommissie serieus worden genomen.
21. Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 3 jaar gearchiveerd in het dossier van de beroepsbeoefenaar. Na afloop van deze periode neemt de beroepsbeoefenaar en /of het Bestuur van het NGVH zelf het initiatief om deze stukken uit zijn dossier te doen verwijderen.

## **KOSTEN.**

### Artikel 4.

Behandeling van een klacht door een klachtencommissie is gratis voor Klager en persoon over wie geklaagd is, met dien verstande dat bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten altijd voor eigen rekening komen. Evenals kosten van raadslieden en deskundigen, die op eigen initiatief - zonder schriftelijke toestemming van de voorzitter van de Klachtencommissie - door Klager en de persoon over wie geklaagd is, worden geraadpleegd.

## **VERSLAGGEVING.**

### Artikel 5.

Het Bestuur van het NGVH draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven; waarbij de privacy van cliënt en beroepsbeoefenaar worden gerespecteerd. Het Bestuur van het NGVH zendt het verslag vóór 1 april van het daaropvolgende jaar aan het secretariaat van de NAP en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.