

Stappenplan bij een klacht

Stap 1: Contactpersoon Klachten

Nadat u uw klacht bij de LVNT heeft ingediend, neemt de Contactpersoon Klachten contact met u op. Deze persoon is het eerste aanspreekpunt. De contactpersoon zal naar uw klacht luisteren en met u bespreken wat voor u wenselijk is om tot een bevredigende oplossing te komen. Maar het kan ook zijn dat u de klacht wilt doorzetten.

Stap 2: Klachtenfunctionaris

Als u de klacht wilt doorzetten, zorgt de Contactpersoon Klachten ervoor dat u een Klachtenfunctionaris toegewezen krijgt en dat de gegevens worden overgedragen. De Klachtenfunctionaris gaat vervolgens met u in gesprek om samen te bekijken wat nodig is om tot een bevredigende oplossing te komen. Op dat moment is de taak van de Contactpersoon afgerond.

De Klachtenfunctionaris zal met u overleggen of bemiddeling mogelijk is. Na het gesprek met u zal de Klachtenfunctionaris de therapeut benaderen.

Stap 3: Geschillencommissie

Mocht de klacht ondanks alle inspanningen van de Klachtenfunctionaris niet bevredigend worden opgelost, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie. De Klachtenfunctionaris zal u vertellen hoe u dat kunt doen.

Binnen de werkingssfeer van de Regeling Klachten vallen onder andere de volgende onderwerpen die aan de Klachtenfunctionaris kunnen worden voorgelegd:

- Schenden van het beroepsgeheim.
- Onheuse bejegening.
- Ten onrechte niet doorverwijzen naar een arts.
- Kwaliteit van de behandeling, bijvoorbeeld schade ontstaan door de behandeling of een onjuiste beoordeling door de therapeut.
- Beschadigde/vermiste eigendommen.

Zaken die onder tuchtnormen en beroepscode vallen, zoals bijvoorbeeld grensoverschrijdend gedrag, kunt u melden bij het Tuchtcollege (TCZ) via www.tcz.nu.

Voor geschillen ben ik aangesloten bij de professionele geschillencommissie SCAG.