



Klachtenprotocol opgesteld op 31 oktober 2024

Als u ontevreden bent over uw therapeut van Only by Grace of een klacht heeft, dan hoeft u dat niet voor u te houden. Er zijn verschillende manieren om uw onvrede kenbaar te maken.

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

Stap 2: De klachtfunctionaris van een beroepsorganisatie Komt u er samen niet uit, of ziet u om bepaalde redenen af van een gesprek met uw therapeut, dan kunt u zich wenden tot de klachtfunctionaris van de beroepsorganisatie waarbij de therapeut is aangesloten. Dit is de NVAGT: <https://www.nvagt-gestalt.org/over-nvagt/vertrouwenspersoon>
Hieraan zijn voor u geen kosten verbonden. Zodra de klachtfunctionaris uw klacht heeft ontvangen, informeert deze u over de verdere procedure.

Overige stappen

Een onafhankelijke geschillencommissie: Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kunt u een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de therapeut is aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Dit is de NIBIG: <https://nibig-geschillencommissie.nl/contact/>

U kunt zich hiertoe wenden met uw 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 u 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 (NVAGT) waarbij de therapeut is aangesloten. Ook de geschillencommissie (NIBIG) 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.