



Praktijk voor kinder- en jeugdpsychologie

Klachtenreglement INFANO



Klachtenprocedure

De redenen waarom u wilt klagen kunnen heel verschillend zijn. Misschien vindt u dat u niet de juiste behandeling hebt gekregen. Of u vindt dat u niet correct bent bejegend.

Klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Klachten kunnen leiden tot verbetering van de zorg, voor uzelf of voor anderen. Het is van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt. Afhankelijk van uw doel kunt u bij verschillende instanties terecht.

- Klagen bij de hulpverlener zelf
- Klachtenfunctionaris
- Klachtencommissie
- De Geschillencommissie
- Tuchtcollege voor de gezondheidszorg
- Inspectie voor de Volksgezondheid
- Burgerlijk rechter
- Andere mogelijkheden

Klagen bij de hulpverlener zelf

Als eerste stap kunt u uw klacht bespreken met uw hulpverlener. Het is goed mogelijk dat hij of zij niet weet dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dat gesprek niet aan te gaan dan heeft u de keus uit een of meer van de hieronder beschreven mogelijkheden.

Klagen bij de eigenaar van de praktijk

U heeft de mogelijkheid uw klacht met de eigenaar van de praktijk te bespreken. U kunt daar terecht voor informatie of om uw onvrede te melden. In veel gevallen kan zij een bemiddelende rol spelen tussen u en de hulpverlener. De praktijk eigenaar van Infano is mevrouw C.G.M. Rolefes. U kunt haar bereiken op telefoonnummer 0547-351500 of per mail crolefes@kinderpsychologie-infano.nl

Klachtencommissie

U kunt uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP). Al onze psychologen zijn hierbij aangesloten. In het reglement van het NIP staat vermeld hoe u uw klacht kunt voorleggen.

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

U kunt als patiënt, partner, ouder, wettelijk vertegenwoordiger of andere rechtstreeks belanghebbende schriftelijk een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege. U kunt ook iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. De betreffende hulpverlener moet dan wel ingeschreven staan in het BIG-register (het register van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Artsen, tandartsen, apothekers, verloskundigen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen zijn verplicht ingeschreven in het BIG-register.

Het tuchtrecht is gericht op het handhaven van de normen en kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Wanneer bijvoorbeeld een arts zijn werk niet volgens deze maatstaven uitvoert, kan een tuchtcollege bindende maatregelen opleggen. Deze zijn: een waarschuwing, berisping, geldboete (vervalt aan de staat), schorsing en gedeeltelijke of gehele ontzegging het beroep uit te oefenen. Het tuchtcollege biedt echter voor u persoonlijk geen oplossing. Dat sluit niet uit dat u een gegrondverklaring van de klacht en het treffen van een maatregel door het tuchtcollege kunt ervaren als genoegdoening. Ook in deze procedure vindt hoor en wederhoor plaats. U kunt geen schadevergoeding toegewezen krijgen door het tuchtcollege. De tijd van de gehele procedure kan oplopen van een half jaar tot een jaar of langer. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid. Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling. Door u zelf ingeschakelde juridische bijstand of deskundigheid komt wel voor uw rekening. Zowel klager als aangeklaagde kunnen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

U kunt uw klacht melden bij de Inspectie voor de gezondheidszorg. De inspectie onderzoekt geen eenmalige fouten, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn algemene toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten en kan o.a. onder bepaalde voorwaarden een praktijk tijdelijk sluiten, maar heeft zelf verder geen sanctiemogelijkheden. Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Dit gebeurt in de praktijk echter vrijwel nooit.

Burgerlijk rechter

Wanneer u schade hebt geleden en (de verzekering van) de hulpverlener / instelling biedt u geen schadevergoeding aan, dan kunt u de burgerlijke rechter om een uitspraak over uw vordering vragen. Als uw vordering hoger is dan € 5000 bent u verplicht u te laten bijstaan door een advocaat.



Praktijk voor kinder- en jeugdpsychologie

Andere mogelijkheden

Soms kunt u met een klacht terecht bij een beroepsvereniging. Sommige verenigingen hebben een eigen tuchtrecht, zoals de psychologen. Dit verenigingstuchtrecht is niet gebaseerd op de Wet BIG en de uitspraken hebben dus geen gevolgen voor bijvoorbeeld de inschrijving in het register. Wel kan de bemoeienis van de beroepsvereniging er aan bijdragen dat uw klacht wordt opgelost. Infano is aangesloten bij het NIP (Nederlands Instituut voor Psychologen).

Praktijkhouder

Drs. C.G.M. Rolefes
GZ psycholoog BIG
Kinder- en jeugdpsycholoog NIP