

Klachtenprocedure

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over Kindertherapie Endevelt, over de behandeling in het algemeen of over andere zaken.

Wat te doen bij een klacht

Wij doen onze uiterste best om uw klacht laagdrempelig af te handelen en uw onvrede weg te nemen.

- Bespreek de klacht met de therapeut op een rustig tijdstip.
- Wanneer u dit wenst, maakt u een afspraak om over de klacht te praten.
- Wanneer je als kind een klacht hebt, kan je je ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) eventueel meenemen.
- U kunt, indien de bespreking van de onvrede met de therapeut de onvrede niet heeft weggenomen, of indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot haar wil of durft te wenden, uw klacht kenbaar maken bij de branchevereniging en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

- U kunt hiervoor contact opnemen met de branchevereniging waar Kindertherapie Anouk Endevelt is aangesloten. Dit is de Vereniging van en Voor Kindertherapeuten (VvVK-lidmaatschapnummer A-15-190). Zij beschikken over een poule van klachtenfunctionarissen.

Vereniging van en voor Kindertherapeuten
De Wittenkade 75
1052 AE Amsterdam
info@vvvk.nl
www.vvvk.nl

- Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht en de onvrede bespreken met het VvVK-lid. Wanneer dit niet tot een voor de klager bevredigend resultaat leidt, verstrekt de klachtenfunctionaris de klager informatie over mogelijkheden voor indiening van de klacht bij een daartoe geëigende instantie.
- Indien u een klacht heeft over een kindertherapeut die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van het 'formulier klaagschrift', te vinden op de website van de VvVK.

Klacht via 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 geschillencommissie: de SCAG (Licentienummer 409183R). U kunt zich hiertoe wenden met uw klacht. De geschillencommissie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Tuchtrecht TCZ: : De leden van de VvVK zijn verplicht zich te onderwerpen aan een extern tuchtrecht, zodat zowel klager als aangeklaagde kindertherapeut de mogelijkheid heeft om recht te halen.

Wilt u meer informatie?

Op www.vvvk.nl staat meer informatie over hoe u een klacht kunt oplossen en hoe de geschillencommissie werkt.

Verder informatie vindt u op de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, www.igz.nl. U kunt zoeken op 'ontevreden'.