

## Procedure 1.4 Klachten en klachtencommissie

### Referenties Bijlage 1.4.1 Klachtenprocedure

#### Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over Kindertherapie Endevelde, 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) 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 beroepsvereniging en een beroep doen op ondersteuning van de klachtenfunctionaris. Hier zijn voor u geen kosten aan verbonden.

#### Klachtenfunctionaris

- Voor ondersteuning van de klachtenfunctionaris kunt u contact opnemen met de beroepsvereniging waar Kindertherapie Anouk Endevelde bij is aangesloten. Dit is de Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT-lidmaatschapnummer 667.21.A).

Vereniging van Integraal Therapeuten (VIT)

Apolloplantsoen 28

1501 BE Zaandam

T: 075-6161508

E: [secretariaat@vit-therapeuten.nl](mailto:secretariaat@vit-therapeuten.nl)

W: [www.vit-therapeuten.nl](http://www.vit-therapeuten.nl)

- Op de site van de VIT kunt u een online formulier vinden om uw klacht te omschrijven en een aantal vragen te beantwoorden. De contactpersoon opvang klachten ontvangt het door u verstuurd formulier met de informatie en zal deze doorzetten naar de SCAG voor de inzet van een klachtenfunctionaris. Mocht de contactpersoon omtrent klachten nog vragen hebben dan neemt deze contact met u op.
- De klachtenfunctionaris kijkt met u wat precies de klacht is, helpt u bij het formuleren van uw klacht of onvrede en onderzoekt wat u precies wilt met de klacht. Bezien wordt of een driegesprek met de therapeut mogelijk is om de klacht op te lossen.

#### Klacht via Geschillencommissie

- Wanneer dit uiteindelijk voor u niet leidt tot het oplossen van uw klacht of onvrede, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor een oordeel voor te leggen aan de geschillencommissie van de SCAG. De therapeut is bij deze onafhankelijke geschillencommissie aangesloten (licentienummer 409183R).
- Mocht u hulp hebben gehad binnen de Jeugdwet, in de regel is dat het geval als de sessies door de gemeente werden betaald, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Onafhankelijke



## KKZ Kindertherapie Anouk Endevelde- Klachten

Datum: 16-04-2022

Versie: 4

Pagina 2 van 2

Klachtencommissie Jeugdwet van de SCAG, de OKJ. De klachtenfunctionaris zal u hier uiteraard ook over informeren.

- 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 VIT 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.vit-therapeuten.nl](http://www.vit-therapeuten.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](http://www.igz.nl). U kunt zoeken op 'ontevreden'.