



## NVAGT Klachtroute voor Cliënten

### Oplossen van uw onvrede.

Is er onvrede ontstaan tussen u en uw therapeut dan is de eerste stap altijd dit te bespreken met uw therapeut. Als het gesprek goed verloopt en de problemen worden uitgesproken en naar beider tevredenheid opgelost dan zal dat niet leiden tot een klacht. Het kan in deze fase helpen om een vertrouwenspersoon in te schakelen waarmee u uw problemen kunt doorspreken. De vertrouwenspersoon kan ook ondersteunend zijn in het tot stand brengen van een gesprek tussen u en uw therapeut en indien nodig bemiddelend aanwezig. De klachtencommissie van de NVAGT zal in eerste instantie altijd op deze mogelijkheid wijzen.

### Een klacht indienen.

Wilt u geen gesprek of hebben gesprekken niet geleid tot een oplossing naar tevredenheid, dan kunt u formeel een klacht indienen. De procedure is dan als volgt:

1. Meldt uw klacht bij het secretariaat van de NVAGT. Dat kan telefonisch (op maandag en woensdag tussen 09.00 – 16.00 uur op telefoonnummer +31 (0) 6 3169 2530 of per mail: [info@nvagt.eu](mailto:info@nvagt.eu)
2. Het secretariaat zal u het klachtformulier toezenden met het verzoek dit volledig ingevuld retour te sturen. (U kunt dit formulier zelf ook downloaden op: <http://www.nvagt-gestalt.org/website/index.php?pag=111> )
3. De klacht wordt z.s.m. in behandeling genomen.

### Afhandeling van uw klacht.

Om uw klacht af te handelen zijn er 3 routes:

#### Route 1: Een Vlaams lid.

Betreft het een Vlaams lid dan zal de Klachtencommissie van de NVAGT de klacht in behandeling nemen conform het klachtprotocol NVAGT. Daarbij wordt eerst gekeken of de klacht ontvankelijk is: gaat het om een gecertificeerd lid van de NVAGT en is er sprake van een 'behandelrelatie'. Vervolgens zal, afhankelijk van de klacht, de Kamer van Klachten een klachtzitting beleggen. Daarvoor kunnen vooraf stukken worden opgevraagd bij u en betreffend lid. De Kamer van Klachten zal uiteindelijk een uitspraak doen die u wordt meegedeeld door de onafhankelijk voorzitter van de Kamer van Klachten. Bent u of het betreffend NVAGT lid het niet eens met de uitspraak dan kan er bezwaar gemaakt worden. Het bezwaar wordt behandeld door een onafhankelijke Kamer van Bezwaar. Deze uitspraak is definitief.

#### Route 2: Een Nederlands lid, niet in de rol van therapeut.

betreft het een Nederlands lid die niet werkzaam is als therapeut maar als gestaltprofessional, bijvoorbeeld als coach, dan zal de Klachtencommissie van de NVAGT de klacht in behandeling nemen conform het klachtprotocol NVAGT. Daarbij wordt eerst gekeken of de klacht ontvankelijk is: gaat het om een gecertificeerd lid van de NVAGT en is er sprake van een 'behandelrelatie'. Vervolgens zal,

afhankelijk van de klacht, de Kamer van Klachten een klachtzitting beleggen. Daarvoor kunnen vooraf stukken worden opgevraagd bij u en betreffend lid. De Kamer van Klachten zal uiteindelijk een uitspraak doen die u wordt meegedeeld door de onafhankelijk voorzitter van de Kamer van Klachten. Bent u of het betreffend NVAGT lid het niet eens met de uitspraak dan kan er bezwaar gemaakt worden. Het bezwaar wordt behandeld door een onafhankelijke Kamer van Bezwaar. Deze uitspraak is definitief.

**Route 3: Een Nederlands lid, in de rol van therapeut.**

Betreft het een Nederlands lid in de rol van Therapeut dan is de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing en volgt de Wkkgz procedure:

1. Uw klacht zal in overleg met U worden gemeld bij een erkende klachtenfunctionaris (KF) waarbij de betreffende therapeut is aangesloten. Uw therapeut wordt hiervan in kennis gesteld. De KF neemt contact op met u als cliënt onderzoekt in eerste instantie eveneens of er via gesprekken (snel) tot een oplossing gekomen kan worden. De bereikte oplossing wordt door uw therapeut of door de klachtenfunctionaris binnen 6 weken schriftelijk aan u bevestigd. Vervolgens wordt bewaakt of gemaakt afspraken worden nagekomen.
2. Komt u er, samen met de klachtenfunctionaris en uw therapeut niet uit, dan zal de Klachtenfunctionaris u begeleiden naar de geschillencommissie waarbij de betreffende therapeut is aangesloten. Elke Nederlandse therapeut is wettelijk verplicht aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie.
3. Als de klacht bij de geschilleninstantie komt dan volgt er eerst een toetsing of de klacht ontvankelijk is. Zo ja, dan volgt er een zitting. De zittingskosten worden door (de verzekering van) de therapeut betaald.
4. De geschilleninstantie doet na de zitting een uitspraak waarover u in kennis gesteld wordt. Hiertegen is geen bezwaar mogelijk.