

## Stroomschema NVAGT en Wkkgz route.

Een cliënt heeft onvrede en bespreekt dat met de therapeut. Als het gesprek goed verloopt en de problemen worden uitgesproken dan zal dat niet leiden tot een klacht. Zolang het geen klacht is ben je vrij een vertrouwenspersoon in te schakelen. De KEV zal altijd op deze mogelijkheid wijzen. Wordt het toch een klacht<sup>1</sup> dan verloopt de procedure als volgt:

1. Een cliënt dient (schriftelijk) een klacht in tegen een NVAGT therapeut.
2. De klacht komt binnen bij de NVAGT/ KEV.
3. De klacht wordt onmiddellijk bekeken. Er volgen 3 opties:
  - 3.1. Is het een Vlaams lid dan volgt de NVAGT-procedure.
  - 3.2. Is het een Nederlands lid die niet werkzaam is als behandelaar (maar bv alleen als coach) dan volgt de NVAGT-procedure.
  - 3.3. Is het een Nederlands lid in de rol van behandelaar en is de Wkkgz op hem/ haar van toepassing dan volgt de Wkkgz procedure.
    - 3.3.1. De klacht zal, in overleg met en met akkoord van de klager, worden gemeld bij een erkende klachtenfunctionaris (KF) waarbij de aangeklaagde therapeut is aangesloten. De aangeklaagde therapeut wordt hiervan in kennis gesteld. De KF wordt ter ondersteuning toegevoegd aan de cliënt en neemt contact op met de cliënt. De KF onderzoekt of er via gesprekken (snel) een oplossing kan komen. De uitslag van de bereikte oplossing dient door de therapeut of KF (afhankelijk van de gemaakte afspraken bij de start) binnen 6 weken (wettelijke termijn) schriftelijk gemeld te worden aan de cliënt. Vervolgens zullen gemaakte afspraken ook nagekomen moeten worden. Komen ze er niet uit dan zal de KF de cliënt begeleiden richting geschillencommissie . Na afloop betaalt de therapeut de kosten van de KF op basis van diens factuur.
    - 3.3.2. Als de klacht bij de geschilleninstantie komt dan volgt er eerst een toetsing of de klacht ontvankelijk is. Zo ja, dan volgt een zitting. In principe gaat de factuur van de zittingskosten rechtstreeks naar de verzekering van de therapeut als deze een Wkkgz proof verzekering heeft. Een onverzekerde therapeut dient dit zelf te betalen met de kanttekening dat een geschil mogelijk niet in behandeling genomen wordt.

De geschilleninstantie (GI) doet een uitspraak. Mocht het leiden tot een schadevergoeding (wat niet per sé hoeft!) dan kan dat oplopen tot € 25.000 (let hier op de bepalingen van de GI waarbij je bent aangesloten) door de therapeut te voldoen. (Daarvoor is een verzekering van belang!)

**NB:** In alle gevallen geldt dat het de cliënt vrij staat om naar de rechter te stappen en een civiele procedure aan te spannen.

---

<sup>1</sup> De Wkkgz route is alleen van toepassing op klachten betreffende individuele behandelingen.