



## Protocol klachtbehandeling van de NVAGT

1. De klacht komt schriftelijk binnen op het secretariaat van de NVAGT. De klacht wordt doorgestuurd naar de Kerngroep Ethische Vraagstukken (KEV).
2. Het secretariaat stuurt een bevestiging van ontvangst aan de klager met vermelding van de datum waarop de klacht is doorgestuurd naar de KEV.
3. De KEV onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard meldt de KEV dit, omkleed met redenen, aan klager. Aan desbetreffend lid wordt gemeld dat er tegen hem een niet-ontvankelijke klacht was ingediend.
4. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, dan worden de volgende stappen gezet:
  - onderzocht wordt of de klacht zich nog bevindt in de fase van onvrede of dat deze fase gepasseerd is. Bevindt de klacht zich nog in de fase van onvrede dan wordt getracht de onvrede op te lossen door overleg tussen de aanklager en de aangeklaagde. Daarbij kan de inzet van de vertrouwenspersoon overwogen worden.
  - Indien de fase van onvrede gepasseerd is en er sprake is van een klacht dan bekijkt de KEV of de Wkkgz van toepassing. In dat geval wordt de klachtenregeling van toepassing van de instantie waarbij de aangeklaagde therapeut is aangesloten wat betreft klachtfunctionaris (KF) en/ of geschilleninstantie (GI). Is de Wkkgz niet van toepassing dan wordt de Kamer van Klachtbehandeling samengesteld en verloopt het vervolg zoals beschreven bij 5 en verder.
5. De Kamer van Klachtbehandeling stuurt de klacht door naar de aangeklaagde.
6. De punten 1 t/m 5 dienen binnen 4 weken afgehandeld te zijn, gerekend vanaf de datum van ontvangst.
7. De aangeklaagde stuurt binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een verweer naar het secretariaat van de NVAGT.
8. Het verweer wordt doorgestuurd naar de Kamer van Klachtbehandeling en de betreffende klager.
9. De Kamer van Klachtbehandeling organiseert uiterlijk 4 weken na ontvangst van het verweer een zitting met beide partijen. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een raadsman/vrouw.
10. De uitspraak is uiterlijk 4 weken na de zitting.
11. De partijen kunnen een gemotiveerd verzoek tot afwijken van de vastgelegde termijnen indienen.
12. De voorzitter van de Kamer van Klachtbehandeling waarschuwt de partijen onverwijld wanneer de vastgestelde termijnen niet haalbaar zijn en verduidelijkt de motieven daarvoor.
13. De uitspraak wordt schriftelijk vastgelegd door de voorzitter van de Kamer van Klachtbehandeling en onder gesloten omslag in het dossier van de therapeut bewaard op het NVAGT kantoor.