

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 desbetreffende lid wordt gemeld dat er tegen hem een niet-ontvankelijke klacht was ingediend.
4. Klager kan binnen vier weken na de uitspraak van de KEV bezwaar maken tegen de niet-ontvankelijkheid van de klacht bij de Kamer van Beroep (KvB). Het bezwaar wordt schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij het secretariaat van de NVAGT ter attentie van de KvB. Zie verder het klachtenprotocol vanaf punt 17
5. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, dan worden de volgende stappen gezet:
 - a. 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. De optie om een vertrouwenspersoon voor advies en/of bemiddeling in te schakelen wordt aan betrokkenen voorgelegd tenzij voor interventie van een vertrouwenspersoon geen basis meer is.
 - b. Indien de fase van onvrede gepasseerd is en er sprake is van een klacht dan bekijkt de KEV of de Wkkgz van toepassing. Als dat het geval is wordt de klachtenregeling van toepassing van de instantie waarbij de aangeklaagde therapeut is aangesloten wat betreft klachtenfunctionaris (KF) en/ of geschilleninstantie (GI).
 - c. Is de Wkkgz niet van toepassing dan wordt de Kamer van Klachtbehandeling (KvK) samengesteld en verloopt de klachtbehandeling zoals beschreven bij punt 6 en verder.
6. De KvK stuurt de klacht door naar de aangeklaagde .
7. De punten 1 t/m 6 dienen binnen 4 weken afgehandeld te zijn, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. In de periode van bemiddeling door een vertrouwenspersoon wordt de klachtprocedure geacht opgeschort te zijn.
8. De aangeklaagde stuurt binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een verweer naar het secretariaat van de NVAGT.
9. Het verweer wordt doorgestuurd naar de KvK en naar de klager.
10. De KvK organiseert uiterlijk 4 weken na ontvangst van het verweer een zitting met beide partijen. De partijen kunnen zich ieder laten bijstaan door een getuige of deskundige (hierna: adviseur), die ook namens partij het woord mag voeren. Deelname van een adviseur wordt aan het secretariaat gemeld, die dit meedeelt aan de KvK.
11. De KvK doet uiterlijk 4 weken na de zitting uitspraak.
12. De partijen kunnen een gemotiveerd verzoek tot afwijken van de vastgelegde termijnen indienen.

13. De voorzitter van de KvK waarschuwt partijen onverwijld wanneer de vastgestelde termijnen niet haalbaar zijn en verduidelijkt de motieven daarvoor.
14. De uitspraak wordt schriftelijk vastgelegd door de voorzitter van de KvK en onder gesloten omslag in het dossier van de therapeut bewaard op het NVAGT kantoor.
15. Tegen de uitspraak kunnen partijen binnen vier weken na de uitspraak, gerekend vanaf dagtekening, in beroep gaan bij de Kamer van Beroep (KvB) . Het beroep wordt schriftelijk en met redenen omkleed ingediend bij het secretariaat van de NVAGT, gericht aan de KvB.
16. De wederpartij wordt onmiddellijk op de hoogte gesteld van het beroep en ontvangt daarbij de daarbij ingediende stukken. De wederpartij heeft twee weken om middels een repliek te reageren op het beroep. De indiener van het beroep ontvangt de repliek zodra deze door het secretariaat is ontvangen.
17. De KvB neemt het beroep uiterlijk drie weken na de datum van indienen van het beroep in behandeling -rekening houdend met de mogelijkheid tot repliek van de wederpartij.
18. Uiterlijk 4 weken na het in behandeling van het beroep doet de KvB een definitieve uitspraak.
19. Het beroep kan betreffen: de gevolgde procedure, de uitspraken en/of de opgelegde sanctie van de KvK. De KvB heeft -al naar gelang de inhoud van het beroep- een toetsende en beoordelende functie. De KvB richt haar werkzaamheden zodanig in dat ze tot een afgewogen oordeel inzake de klacht, de klachtbehandeling en het beroep kan komen. Indien noodzakelijk houdt de KvB een zelfstandige hoorzitting met betrokkenen. De KvB heeft bevoegdheid om uitspraken van de KvK te wijzigen, ongedaan te maken of te bevestigen.
20. Tegen de uitspraak van de KvB is geen verweer mogelijk.
21. De besluiten van voornoemde Kamers zijn bindend voor alle geledingen van de NVAGT en worden op navolging bewaakt door de betreffende Kamer.
22. Uitspraken van de Kamers worden geanonimiseerd opgenomen in de stukken van de NVAGT. In geval van schorsing of roeyement geschiedt dit echter met naam en toenaam.

NB: Het protocol klachtbehandeling is op te vragen bij:

NVAGT secretariaat

Cruquiuskade 245

1018 AM Amsterdam

t +31(0)20 423 45 45

e info@nvagt.eu