

Een klacht indienen.

De meeste cliënten zijn tevreden over hun therapeut, maar het kan voorkomen dat dat niet het geval is, u kunt dan het volgende doen:

- Praat hierover met uw therapeut. Dit kunt u zelf doen, of samen met een wettelijk vertegenwoordiger. U kunt uw vragen of bezwaren eventueel ook telefonisch of per e-mail voorleggen aan de therapeut.
De therapeut kan meer informatie geven en/of de behandeling nogmaals uitleggen. Ook voor de therapeut is het belangrijk te weten dat er vragen zijn over de behandeling of dat er iets niet goed gegaan is.
- Als u er samen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de beroepsvereniging. De beroepsvereniging bespreekt met u de ontstane situatie en geeft aan welke mogelijkheden er zijn. Dit gesprek is vertrouwelijk. Wij respecteren uw privacy.
- Wanneer u een klacht wilt indienen, kunt u het [nvpa-klachtenformulier-v51-januari-2023](#) invullen (Klik op de link). Dit formulier is strikt vertrouwelijk en wordt alleen gebruikt om de klachtenfunctionaris en/of de geschilleninstantie te informeren. In dit formulier kunt u uw gegevens invullen en de klacht omschrijven.
- Nadat u het ingevuld heeft kunt u het printen en in een gesloten enveloppe opsturen aan het secretariaat van het NVPA, Losplaats 14B, 5404 NJ Uden. U kunt het ook opslaan en per e-mail naar ons toesturen: klachten@nvpa.org.
- Alleen met uw toestemming sturen wij uw klacht vervolgens door naar de coördinator van de poule van onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Dat zijn allen professionals met wie u uw klacht kunt bespreken en van wie u een advies krijgt wat te doen met uw klacht.

Meer informatie over de klachtenregeling.

- De mogelijkheid voor cliënten om een klachtenfunctionaris in te kunnen zetten is verplicht gesteld binnen de Wkkgz. Het NVPA maakt hiervoor in de meeste gevallen gebruik van de poule van klachtenfunctionarissen van de SCAG. Deze poule is vormgegeven door een stuurgroep, samengesteld uit mensen van de RBCZ Sector Psychosociaal en de RBCZ Sector Medisch Sociaal. De klachtenfunctionarissen van de poule zijn gekwalificeerd en voldoen aan het beroepsprofiel dat de stuurgroep op basis van het VKIG profiel heeft opgesteld.

- Er zijn ook andere klachtenorganisaties, zoals P3NL en het Klachtenportaal. Elk heeft z'n eigen wijze van werken en hun eigen poule van klachtenfunctionarissen. Uw therapeut heeft zelf een keuze gemaakt bij welke klachtenorganisatie hij/zij zich heeft aangesloten. De beroepsvereniging heeft deze informatie en kan de klacht indienen bij de juiste organisatie.
- Het NVPA heeft het klachtenreglement afgestemd op de Wkkgz en de SCAG en dit reglement is goedgekeurd door cliënten- en patiëntenbelangenorganisaties.

Wilt u meer weten over de klachtenprocedure dan kunt u het [klachtenreglement-nvpa](#) raadplegen. De klachtenprocedure (conform de Wkkgz) staat hierin uitvoerig beschreven.