

Klachtenregeling NIP

Jouw psycholoog is aangesloten bij de klachtenregeling van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Deze folder geeft informatie over de manier waarop je als cliënt, familielid of relatie je gevoelens van onvrede of klachten kenbaar kunt maken over een bij deze klachtenregeling aangesloten psycholoog.

Doel

Doel van de klachtenregeling is om je ongenoegen zo snel mogelijk weg te nemen, het voorkomen van soortgelijke onvrede of klachten alsmede het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening.

Uitgangspunt is dat psychologen die zijn aangesloten bij het NIP, proberen hun werkzaamheden zo goed mogelijk te verrichten. Menselijke fouten en onzorgvuldigheden zijn daarbij echter niet altijd te voorkomen of uit te sluiten. Ook in de communicatie en bejegening kunnen misverstanden ontstaan. Onder meer hierdoor kunnen onvrede en klachten optreden.

Stap 1: Samen oplossen

In geval van onvrede of klachten kun je deze het beste direct en open bespreken met je psycholoog zelf. Dit werkt vaak ook het snelste om tot een oplossing te komen.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

Het kan gebeuren dat je het moeilijk vindt om een klacht met je psycholoog te bespreken. Of dat je niet helemaal tevreden bent met het resultaat van deze bespreking. In dat geval kun je je klacht aan de onafhankelijk klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg voorleggen. Deze kan je adviseren over hoe je probleem op te lossen.

Ook kan het zijn dat je je klacht beter aan een externe instantie voor kan leggen, zoals het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Dit kan wanneer de psycholoog in kwestie een registratie in het BIG-register heeft. Dit kun je [hier controleren](#). Als de psycholoog een NIP-registratie heeft, kun je je klacht ook voorleggen aan het College van Toezicht van het NIP. Meer informatie daarover vind [je hier](#). De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg gaat samen met jou na welke mogelijkheid voor jouw situatie het beste is.

Stap 3: Bemiddeling of klachtencommissie

Bemiddeling

Als je kiest voor bemiddeling, kan de klachtenfunctionaris bemiddelend optreden tussen jou en de betreffende psycholoog. Er kan dan relatief snel een oplossing worden gevonden.

Als je niet tevreden bent over de uitkomst van de bemiddeling, kun je er altijd voor kiezen je klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over jouw klacht. De klachtenfunctionaris kan je meer vertellen over deze procedure en kan je eventueel helpen met het opstellen van een brief.

Praktische informatie

Wie kan er een klacht indienen?

Een cliënt of oud-client van een aangesloten psycholoog, diens wettelijke vertegenwoordiger(s), diens nabestaanden, een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of 'andere naaste' die een klacht indient. Tevens kan een klacht worden ingediend door een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Het indienen en de behandeling van een klacht zijn gratis. Je gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Contact

Je kunt een klacht indienen via [Klachtenportaal Zorg](#). Op deze website vind je ook nadere informatie over de klachtenprocedure.