



# klachtenprocedure

3<sup>e</sup> versie mei 2008

## Algemeen

1. Ter waarborging van de kwaliteit van de behandeling door gediplomeerde speltherapeuten van de NVVS en ter bescherming van de belangen van de cliënten is een klachtenprocedure opgesteld.
2. Cliënten, hun wettelijke vertegenwoordigers, speltherapeuten en rechtspersonen kunnen zich bij de klachtencommissie beroepen op de beroepscode van speltherapeuten volgens de procedure die hieronder beschreven is. De therapeut is verplicht om de cliënt en/of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) op de hoogte te stellen van de beroepscode en de klachtenprocedure en een exemplaar van beide ter inzage beschikbaar te hebben.

## Procedure

3. Indien men een klacht heeft, kan men eerst contact opnemen met de secretaris van de klachtencommissie over de te volgen procedure. Dit kan rechtstreeks via het emailadres van de klachtencommissie of via het secretariaat van de NVVS. Vervolgens moet de klacht schriftelijk ingediend te worden bij de secretaris van de klachtencommissie. Alleen schriftelijke en aangetekend verstuurd klachten worden behandeld, onder vermelding van naam en adres, de aard van de klacht, tijd en plaats, alsmede de therapeut die het betreft. De klacht mag niet ouder dan twee jaar zijn. Klachten die bij het bestuur binnenkomen, worden per direct en zonder kennisneming van de klacht aan de secretaris van de klachtencommissie doorgestuurd.
4. De klachtencommissie stuurt een ontvangstbevestiging met uitleg over de te volgen procedure en tevens een machtiging waarin toestemming wordt gevraagd om informatie in te winnen bij de therapeut.
5. Na ontvangst van de machtiging zal de aangeklaagde gevraagd worden binnen vier weken te reageren op de klacht. Er is een begeleidende brief waarin aangeklaagde geïnformeerd wordt over de procedure en over de mogelijkheid van een hoorzitting.
6. Indien de klachtencommissie zulks noodzakelijk acht, kan zij aanvullende informatie inwinnen.
7. De klachtencommissie doet binnen vier maanden, gerekend vanaf de ontvangst van de klacht, een uitspraak. Indien deze termijn om welke reden dan ook niet gehaald wordt, kan de termijn met twee maanden verlengd worden. Zowel de klager als de aangeklaagde worden tijdig en onder opgave van redenen door de klachtencommissie van deze verlenging op de hoogte gesteld.
8. De klager en de therapeut kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
9. De klachtencommissie brengt haar met redenen omklede uitspraak schriftelijk ter kennis van de klager en de aangeklaagde.
10. De klachtencommissie kan de volgende uitspraken doen in de relatie klager - aangeklaagde:
  - De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard.
  - De klacht wordt niet gegrond verklaard.
  - De klacht wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.
  - De klacht wordt gegrond verklaard.
11. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard wordt is de therapeut verplicht aan te geven wat zij doet met de uitspraak en op welke termijn dat zal gebeuren.
12. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaard wordt en deze het niet naleven van een of meerdere artikelen van de gedragscode door de speltherapeut betreft of indien is gebleken dat de speltherapeut haar medewerking aan de behandeling van de klacht heeft onthouden, is de klachtencommissie bevoegd de volgende sancties uit te spreken:

- Geen sancties.
- Een waarschuwing.
- Een berisping.
- Een bindend advies aan het bestuur van de NVVS om over te gaan tot uitsluiting van het lidmaatschap (voor het leven?), wat automatisch ook uitschrijving uit het register tot gevolg heeft. Een tweede waarschuwing binnen vijf jaar na de eerste uitspraak geeft automatisch een berisping. Op een tweede berisping na de eerste berisping binnen vijf jaar na uitspraak volgt automatisch uitsluiting van lidmaatschap. De uitsluiting wordt gepubliceerd in het vakblad van de NVVS.

## **Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie**

14. De klachtencommissie wordt benoemd door de algemene ledenvergadering van de NVVS.
15. De commissie bestaat uit tenminste drie personen, waarvan één met een juridische achtergrond en twee leden met kennis van zaken rond speltherapie. De voorzitter is onafhankelijk en geen lid van de beroepsvereniging. De overige leden mogen wel belangstellend lid zijn.
16. Alle leden van de klachtencommissie worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn na die periode herbenoembaar.
17. De taakverdeling tussen de leden van de klachtencommissie wordt in onderling overleg geregeld.
18. In het geval er een persoonlijke of zakelijke band tussen een lid van de klachtencommissie en de klager of de aangeklaagde bestaat, mag het betreffende lid zich niet als commissielid met de klachtbehandeling in deze zaak bezighouden. Er dient dan een vervanger tussentijds benoemd te worden.
19. Het bestuur van de NVVS is gerechtigd na overleg met de klachtencommissie een lid van de klachtencommissie tussentijds te schorsen of te ontslaan op grond van disfunctioneren. Tussentijdse benoemingen en/of schorsingen door het bestuur zijn geldig tot de eerstvolgende algemene ledenvergadering.

## **Besluitvorming**

20. Besluiten van de klachtencommissie worden genomen indien tenminste het aantal leden van de klachtencommissie min één, doch minimaal drie leden aanwezig zijn. Unanimiteit wordt in de besluitvorming van de klachtencommissie nagestreefd. Indien dat niet mogelijk is gebleken, wordt bij meerderheid van stemmen beslist.

## **Verantwoordelijkheden van de klachtencommissie**

21. De klachtencommissie toetst haar voorgenomen besluit aan de beroepscode conform de regels van de klachtenprocedure en komt vervolgens tot een uitspraak. Voor de inhoud van de uitspraak is de klachtencommissie verantwoordelijk, conform de regels van deze klachtenprocedure. Ingediende klachten worden getoetst aan de beroepscode die ten tijde van de vermeende wangedraging geldend was.
22. De klachtencommissie maakt over elk kalenderjaar een jaarverslag met daarin opgenomen de in dat kalenderjaar binnengekomen klachten en de in dat kalenderjaar gedane uitspraken. In dit jaarverslag worden de gegevens van de aanklagers en de aangeklaagden geanonimiseerd. De klachtencommissie dient haar jaarverslag in bij de secretaris van het bestuur op de afgesproken datum of anders vóór 1 april van het daarop volgende kalenderjaar.

## **Informatiebehandeling / geheimhouding**

23. Alle betrokkenen bij de klachtenprocedure betrachten geheimhouding inzake de gegevens van de bij de klacht betrokken personen. Na de uitspraak van de klachtencommissie wordt het Dagelijks Bestuur op de hoogte gesteld, zodat zij het bindende advies ten uitvoer kan brengen. De leden van de NVVS worden over de aard van de klacht ingelicht in het jaarverslag van de klachtencommissie.

## **Dossierbeheer**

24. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor een goede dossiervorming en een zorgvuldig beheer tijdens en na de klachtenprocedure. Voor het dossierbeheer gelden de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
25. Het dossier wordt gedurende een termijn van vijf jaar na de uitspraak bewaard door de secretaris van de klachtencommissie. Daarna wordt het dossier vernietigd, tenzij er binnen vijf jaar sprake is van een nieuwe klacht (zie art. 11).

## **Vergoedingen**

26. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie is voor de klager gratis. De kosten die de leden van de klachtencommissie maken in het kader van de behandeling van een klacht worden vergoed door de NVVS (reiskosten, drukkosten, porti, telefoon, vergaderkosten, catering)

## **Wet klachtrecht cliënten zorgsector**

28. De bepalingen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector zijn van overeenkomstige toepassing. Deze klachtenprocedure voldoet aan het gestelde in deze wet.