



KLACHTEN

Ondanks dat er voldoende maatregelen worden getroffen om de kwaliteit van de hulp zo goed mogelijk te bewaken is het mogelijk dat in het contact met een lid van de NVGP fouten worden gemaakt. Het gaat om zaken die volgens de cliënt anders hadden moeten of kunnen verlopen. De aard en de ernst van de klachten kunnen verschillend zijn.

Klachten kunnen betrekking hebben op onduidelijkheid over wachttijden en procedures, nota's, bejegening en overtredingen van wetten of de beroepscode voor [psychologen](#), [psychotherapeuten](#) of [psychiaters](#).

Leden van de NVGP dienen hun cliënten te informeren over de voor hen geldende beroepscode. Indien een lid geen BIG-registratie heeft en werkt als medebehandelaar van een regiebehandelaar met BIG-registratie dient de cliënt hierover te worden geïnformeerd.

De klacht bespreken met de hulpverlener

Veel klachten ontstaan door misverstanden, die in een gesprek rechtgezet kunnen worden. Door een gesprek geeft een cliënt degene die de klacht veroorzaakt de kans iets te herstellen en te verbeteren. Dat kan ook andere patiënten ten goede komen.

Enkele tips voor cliënten die een klacht met de hulpverlener willen bespreken:

- Reageer zo snel mogelijk
- Maak een aparte afspraak als de kwestie niet snel kan worden afgedaan
- Schrijf op waarover u wilt praten
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen
- Geef de hulpverlener de kans zaken te herstellen

Klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie

Indien een gesprek met de groepstherapeut niet heeft geleid tot een oplossing van de klacht kan de cliënt terecht bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Sinds 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Op grond van deze wet zijn instellingen en zelfstandig gevestigde zorgverleners verplicht een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te stellen om klachten van cliënten op laagdrempelige en klantvriendelijke wijze op te lossen. De nieuwe wet verplicht daarnaast de aansluiting bij een geschillencommissie die naast klachten, ook claims kan afhandelen.

Voor alle zelfstandig gevestigde professionals is het van belang dat zij, bijvoorbeeld via de website, aan cliënten kenbaar maken bij welke klachtenregeling zij zijn aangesloten.

De zelfstandig gevestigde leden van de NVGP die tevens een BIG-registratie hebben als GZ-psycholoog, klinisch psycholoog, psychotherapeut of psychiater dienen deze leden zich voor wat betreft de klachtenregeling te hebben aangesloten bij de vereniging die hun beroepsgroep vertegenwoordigt, zoals NIP, NVP, LVVP of NVvP, óf dit zelf op andere wijze conform de wettelijke eisen te regelen.

Cliënten met klachten over een zelfstandig gevestigde groepstherapeut kunnen op de website van hun therapeut nagaan bij welke klachtenregeling de praktijk is aangesloten of dit aan de therapeut zelf vragen. Op de website kan dit zijn vermeld onder het kopje Kwaliteitsstatuut.

Indien het gaat om een behandeling in een groepspraktijk of instelling dient men zich te wenden tot de klachtenfunctionaris of klachtencommissie van de groepspraktijk of instelling. Dit is aangegeven op de website. Indien dit niet duidelijk is kunt u de praktijk of instelling vragen welke klachtenregeling wordt gehanteerd.

Klachtenregeling NVGP

Indien een klacht over het professionele handelen van een lid van de NVGP niet valt onder een wettelijke klachten- of tuchtrechtprocedure, bestaat de mogelijkheid om klacht neer te leggen bij de klachtencommissie van de NVGP. Meer informatie hierover is terug te vinden in onderstaande [Klachtenregeling NVGP](#). Dit reglement voorziet tevens in klachten over gedragingen of besluiten van de vereniging of haar organen. De klachtencommissie bestaat uit: Marianne Hagens, Ruth Roelofsen en Marien Klein.



Klachtenregeling NVGP

Klachtenregeling NVGP
18-09-2025

Artikel 1 – Klachtenregeling & begripsbepalingen

1. Het bestuur richt een klachtenregeling in voor de behandeling van klachten met betrekking tot de vereniging en haar leden.
2. De klachtenregeling voorziet in een onafhankelijke klachtencommissie.
3. De klachtenregeling wordt vastgesteld door het bestuur van de NVGP en ter kennis gebracht van de algemene ledenvergadering.

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Vereniging: de Nederlandse Vereniging voor Groepsdynamica en Groepspsychotherapie (NVGP);
- b. Bestuur: het bestuur van de vereniging;
- c. Lid: een lid van de NVGP;
- d. Klager: degene die een klacht indient;
- e. Beklaagde: het lid van de vereniging, verenigingsorgaan of de vereniging zelf waartegen de klacht is gericht;
- f. Klachtencommissie: de in artikel 5 bedoelde commissie;
- g. Beroepscommissie: de in artikel 10 bedoelde commissie.

Artikel 2 – Doel van de regeling

Deze regeling beoogt te voorzien in een zorgvuldige, onafhankelijke en transparante behandeling van klachten met betrekking tot het handelen of nalaten van leden van de vereniging, een verenigingsorgaan of van de vereniging zelf, teneinde de kwaliteit en integriteit van de beroepsuitoefening te waarborgen.

Artikel 3 – Reikwijdte

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten:
 - a. betreffende het professioneel handelen van leden;
 - b. betreffende gedragingen of besluiten van de vereniging of haar organen.
2. Klachten kunnen bijvoorbeeld afkomstig zijn van:
 - a. opleidingen of opleiders, waarbij de beklagde lid moet zijn van de NVGP;
 - b. personen (cliënten, behandelaren, medeleden) naar NVGP-leden;
 - c. personen naar organen van de NVGP (bestuur, secretariaat, commissies, sectoren).
3. Indien de klacht reeds elders in behandeling is of valt onder een wettelijke klachten- of tuchtrechtprocedure, verklaart de klachtencommissie de klacht niet-ontvankelijk.
4. Indien de klachtencommissie van mening is dat de klacht passender is binnen een andere wettelijke klachten- of tuchtrechtprocedure zal de klachtencommissie de klager zorgvuldig en deskundig adviseren.

Artikel 4 – Indiening van klachten

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij het secretariaat van de NVGP ter attentie van de klachtencommissie.

2. De klacht bevat ten minste:
 - a. naam, adres en woonplaats van de klager;
 - b. de datum;
 - c. een omschrijving van de gedraging of beslissing waartegen de klacht is gericht;
 - d. relevante bescheiden.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 5 – Klachtencommissie

1. Het bestuur benoemt een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit ten minste drie NVGP leden, waaronder:
 - a. een voorzitter;
 - b. twee leden, bij voorkeur één junior lid en één senior lid
2. Leden van de commissie worden benoemd voor een termijn van twee jaar, met de mogelijkheid tot één herbenoeming.
3. De commissie wordt ondersteund door het secretariaat van de NVGP zonder stemrecht.
4. De commissieleden mogen geen persoonlijk of zakelijk belang hebben bij de behandeling van de klacht.
5. Commissieleden die de aangeklaagde kennen, nemen niet deel aan de afhandeling van de ingediende klacht. Indien, bij uitzondering, alle commissieleden de aangeklaagde kennen, dan moet er via het bestuur een ander NVGP-lid worden aangewezen die de klacht afhandelt.
6. Commissieleden dienen na te vragen of er al een tuchtzaak loopt of heeft gelopen tegen de aangeklaagde of klager.

Artikel 6 – Ontvangst en ontvankelijkheid

1. De klachtencommissie bevestigt binnen eenentwintig dagen na ontvangst schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Binnen vier weken beslist de commissie of de klacht ontvankelijk is.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager daarvan schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gesteld.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie onderzoekt de klacht met inachtneming van de beginselen van hoor en wederhoor.
2. De beklagde krijgt de gelegenheid om binnen een door de commissie gestelde termijn schriftelijk en/of mondeling te reageren.
3. De klager en de beklagde kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde of vertrouwenspersoon.
4. De commissie kan, indien zij dit opportuun acht, bemiddeling voorstellen.

Artikel 8 – Termijn van afdoening

1. De klachtencommissie doet binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak.
2. Indien de aard of complexiteit van de klacht dit vereist, kan deze termijn met maximaal drie maanden worden verlengd. De commissie stelt de klager en beklagde hiervan schriftelijk op de hoogte.

Artikel 9 – Uitspraak en maatregelen

1. De uitspraak van de klachtencommissie is schriftelijk, met redenen omkleed en wordt verzonden aan de klager, de beklagde en het bestuur.
2. De uitspraak kan een van de volgende oordelen inhouden:
 - a. ongegrond;
 - b. gegrond, zonder maatregel;
 - c. gegrond, met aanbeveling tot het opleggen van een maatregel.
3. Mogelijke maatregelen zijn, afhankelijk van de zwaarte van de klacht:
 - a. schriftelijke waarschuwing;
 - b. verplichte supervisie, intervisie of bijscholing;
 - c. tijdelijke schorsing van het lidmaatschap;
 - d. beëindiging van het lidmaatschap.
4. Indien er sprake is van een tweede schriftelijke waarschuwing van beklagde volgt een naast hogere maatregel.
5. Indien de beklagde niet bereid is tot het volgen van verplichte supervisie, intervisie of bijscholing en/of daar geen bewijslast van overhandigd, volgt een naast hogere maatregel.
6. Het bestuur besluit, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie en artikel 5 van de statuten NVGP, over de definitieve oplegging van maatregelen.

Artikel 10 – Beroep

1. Tegen een uitspraak van de klachtencommissie kan binnen zes weken na dagtekening beroep worden ingesteld bij de beroepscommissie via het secretariaat van de NVGP ter attentie van de beroepscommissie.
2. De beroepscommissie bestaat uit drie leden van de NVGP (één lid vanuit de klachtencommissie, één NVGP bestuurslid en één algemeen lid NVGP) en zal indien benodigd ad hoc worden opgericht.
3. De beroepscommissie bevestigt of vernietigt de uitspraak van de klachtencommissie en doet een bindende uitspraak binnen 3 maanden.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid

1. Alle bij de behandeling van een klacht betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht.
2. Dossiers worden gedurende vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard en vervolgens vernietigd.

Artikel 12 – Rapportage en evaluatie

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan het bestuur over het aantal en de aard van de klachten en de wijze van afdoening.
2. Dit verslag wordt ter kennis gebracht van de algemene ledenvergadering.
3. Dit reglement wordt ten minste eenmaal per vier jaar geëvalueerd.