

Klachten- en geschillenregeling

1. Er samen uit komen

Wanneer er klachten of geschillen zijn, worden (ouders van) cliënten allereerst gestimuleerd om na te gaan of zij hier met hun hulpverlener samen uit kunnen komen. Indien dit niet het geval blijkt, kan er gebruik gemaakt worden van een klachtenfunctionaris.

2. Klachtenfunctionaris

Voor klachten waar cliënten, ouders en hulpverlener niet samen tot een bevredigende oplossing kunnen komen, kunnen ouders of cliënten zich wenden tot de klachten functionarissen binnen PIT Psychologen, door de klacht schriftelijk in te dienen. Binnen PIT zijn er drie klachtenfunctionarissen aangewezen, te weten:

Mw. Drs. Nadia Verhoeff
Orthopedagoog NVO
Mailadres: nadiaverhoeff@pitpsychologen.nl

Mw. Drs. Susanne van den Brandhof
Orthopedagoog NVO
Mailadres: susannevandenbrandhof@pitpsychologen.nl

Drs. T. Taapken
Psycholoog NIP
Mailadres: timtaapken@pitpsychologen.nl

De klachtenfunctionaris zal vervolgens met de ouders en/of client de klacht doornemen en deze laten ondertekenen. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris de klacht met de betreffende hulpverlener bespreken en hiervan een ondertekend verslag maken en terugkoppelen aan de ouders en/of cliënt. De klachtenfunctionaris zal pogen tot een bevredigende oplossing te komen voor beiden.

3 Klachtprocedure beroepsvereniging NIP/NVO/SKJ

Indien de klacht niet intern opgelost kan worden, kunnen ouders zich wenden tot de beroepsverenigingen. Het NIP, SKJ en het NVO kennen twee verenigingstuchtrechtelijke instanties: het College van Toezicht en het College van Beroep. Beide Colleges zien toe op de naleving van de Beroepscode en nemen een onafhankelijke positie in binnen de vereniging. Een betrokkene bij het beroepsmatig handelen van een psycholoog of orthopedagoog, aangesloten bij de vereniging, kan een klacht indienen bij het College van Toezicht indien hij van mening is dat de hulpverlener in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld. Het College van Toezicht stelt de hulpverlener in de gelegenheid op de klacht te reageren. Vervolgens doet het College van Toezicht na behandeling van de zaak een op schrift

gestelde uitspraak. In het geval dat de klacht gegrond wordt verklaard kan het College van Toezicht aan de psycholoog of orthopedagoog een maatregel opleggen:

- een waarschuwing;
- een berisping;
- een schorsing in het lidmaatschap en/of van de inschrijving in het (de) door het College aangegeven NVO of NIP-register(s), al dan niet onder voorwaarden;
- ontzetting uit het lidmaatschap en/of doorhaling van de inschrijving in het (de) door het College aangegeven NVO of NIP-register(s) al dan niet onder voorwaarden.

Het behoort niet tot de mogelijkheden van het College een psycholoog of orthopedagoog te ontslaan uit zijn dienstbetrekking, de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de hulpverlener of een psychologisch heronderzoek te gelasten. Tegen een uitspraak van het College van Toezicht kan beroep worden ingesteld bij het College van Beroep.

4. Externe geschillencommissie

Naast dat individuele therapeuten van PIT Psychologen lid zijn van het NIP of NVO, is PIT Psychologen als praktijk ook aangesloten bij een externe klachten- en geschillencommissie die specifiek voldoet aan de eisen van de jeugdwet. PIT Psychologen is aangesloten bij 'Zorgbelang Inclusief'.

5. Klachtenrapportage

Jaarlijks stelt PIT Psychologen een klachtenrapport op, waarin de klachten gebundeld worden weergegeven. Vervolgens wordt indien mogelijk (middels een PDCA cyclus) verbetering aangebracht in het beleid en de bedrijfsvoering.