

# Klachtenreglement

## Stap 1A

### **Klager kan klacht kenbaar maken via het klachtformulier:**

Het is mogelijk om klachten door te geven via het klachtformulier (STU.FO.KL), op te vragen bij het secretariaat van MC<sup>2</sup>. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging verstuurd. MC<sup>2</sup> reageert binnen 4 weken schriftelijk op de klacht.

Van de klager wordt een respons verwacht binnen 4 weken na verzending van de schriftelijke reactie van MC<sup>2</sup>, met daarin eenduidig vermeld of de klacht hiermee wel of niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Het is ook mogelijk (anoniem) andersoortige meldingen te deponeren in de Ideeënbus in de wachtkamer van MC<sup>2</sup> middels er bij gelegen AIV-formulieren (STU.FO.AIV). Deze meldingen (dus geen klachten) worden afgehandeld zoals opgenomen in het kwaliteitshandboek van MC<sup>2</sup>, Hoofdstuk 3.3.5. Wanneer een klager anoniem een klacht indient of anoniem een melding maakt is het niet mogelijk voor MC<sup>2</sup> om eventuele vervolgstappen 2 t/m 5 te ondernemen omdat de klacht niet terug te leiden is naar een specifieke klager of situatie.

## Stap 1B

### **Klager kan klacht mondeling kenbaar maken bij de beklaagde:**

*Stap 1B is bedoeld voor wanneer de klager beslist dat enkel een melding volstaat, wanneer de klager een klacht heeft waarvan de hij / zij niet de wens heeft om deze verder toe lichten of waarvan hij / zij niet op te hoogte hoeft te worden gehouden m.b.t. de afwikkeling / afronding ervan.*

De klager kan op het moment zelf, of op een nader af te spreken moment, de klacht kenbaar maken bij de beklaagde. Daarbij is het van belang dat de klacht aangegeven wordt en dat daarnaar geluisterd wordt. Degene die deze klacht ontvangt mag ook, naar eigen inzicht, ondersteund door eigen (vak-)ethiek, hierop reageren en de klacht op een gedegen en goede manier afhandelen. MC<sup>2</sup> maakt binnen 3 weken een verslag en het verslag wordt door alle betrokkenen ondertekend. Het verslag wordt tevens ingeleverd bij de directie.

Wanneer bij stap 1 de klacht niet op te lossen blijkt, wordt overgegaan naar een volgende stap. De beklaagde is verplicht de klager mede te delen wat in dat geval de vervolgstap inhoudt.

## Stap 2

### **Klager kan klacht kenbaar maken bij de directie, schriftelijk:**

Het klachtformulier wordt schriftelijk (eventueel aangevuld met extra schriftelijke informatie vanuit alle betrokkenen) opgestuurd aan de directie van MC<sup>2</sup>. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt een ontvangstbevestiging verstuurd. De directie beziet of de klacht gegrond is, hoe de klacht is aangepakt door de beklaagde en wat er nodig is om deze klacht op te lossen. MC<sup>2</sup> reageert binnen 4 weken schriftelijk op de klacht. Van de klager wordt een respons verwacht binnen 4 weken na verzending van de schriftelijke reactie van MC<sup>2</sup>, met daarin eenduidig vermeld of de klacht hiermee wel of niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Wanneer bij stap 2 de klacht niet op te lossen blijkt, wordt overgegaan naar een volgende stap. De directeur is verplicht de klager mede te delen wat in dat geval de vervolgstap inhoudt.

*NB: Mocht de beklaagde de directeur zijn, en mocht er vanuit stap 1 geen uitsluitel of compromis worden bereikt, dan kan stap 2 overgeslagen worden. In stap 1 kan dan reeds verwezen worden naar de onafhankelijke externe adviseur, genoemd in stap 3.*

### **Stap 3**

#### **Klager kan klacht kenbaar maken bij de externe onafhankelijke adviseur van MC<sup>2</sup>, schriftelijk via MC<sup>2</sup>:**

MC<sup>2</sup> zendt de klacht, die reeds op schrift staat (met de eventuele aanvullingen vanuit alle betrokkenen), naar een externe onafhankelijke adviseur, te weten Mevr. A. L.D.M. Hemmink, die de klacht gaat beoordelen. Binnen twee dagen zendt de extern adviseur een ontvangstbevestiging naar de klager en MC<sup>2</sup>. De adviseur geeft binnen 4 weken een schriftelijk advies, hoe de klacht opgelost kan worden door MC<sup>2</sup> en een schriftelijke uitspraak richting klager.

Van de klager wordt een respons verwacht, richting de externe onafhankelijke adviseur, binnen 4 weken na verzending van de schriftelijke reactie van MC<sup>2</sup>, met daarin eenduidig vermeld of de klacht hiermee wel of niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld door MC<sup>2</sup>. MC<sup>2</sup> gaat vervolgens over tot afhandeling van de klacht. MC<sup>2</sup> maakt binnen 3 weken een verslag van deze klachtafhandeling en het verslag wordt door alle betrokkenen ondertekend.

### **Stap 4**

#### **Klager kan klacht kenbaar maken bij de beroepsvereniging van de desbetreffende therapeut:**

Mocht, na deze stappen, de klacht nog voortleven, dan is er de mogelijkheid in Nederland de casus voor te leggen aan dat College van Toezicht van het NIP en van het VVoCM. Deze geven dan uitsluitsel of er al dan niet goed is gehandeld. Voor deze stap geldt dat het adres voor het indienen van een klacht en de regels naar aanleiding van een klacht bij de betrokken beroepsvereniging kan worden opgevraagd.

Zie hiervoor:

[www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)

= Nederlands Instituut van Psychologen

[www.vvocm.nl](http://www.vvocm.nl)

= De oefentherapeut Mensendieck

Laatste keer herzien: Januari 2020