

MC2-Klachtenreglement 2026

Proloog

Een klacht krijgen is nooit leuk. Het indienen ervan ook niet. Het vergt voor klager en aangeklaagde veel tijd en moeite, waarbij het van belang is om het proces rondom klacht en klachtverwerking zo helder en transparant mogelijk te houden.

Wanneer er iets niet goed gaat, vinden we het belangrijk dat dit **zo snel mogelijk** bij ons bekend is. Daarom vragen we dat je een klacht **direct na het ontstaan** meldt. Hoe eerder we weten wat er speelt, hoe sneller we kunnen reageren en voorkomen dat het probleem groter wordt. Het is dus de bedoeling dat een klacht **zonder vertraging** wordt ingediend — bij voorkeur meteen, maar in elk geval op het vroegst mogelijke moment. Op die manier kunnen we tijdig actie ondernemen, duidelijkheid bieden en samen werken aan een passende oplossing.

Nota bene, anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, omdat deze niet terug te herleiden zijn naar een specifieke situatie, naast dat onze handen gebonden zijn, omdat we de klager niet kunnen contacteren.

Onze MC2-klachtprocedure

We hanteren een stappenschema, om te werken naar een tevreden oplossing voor alle partijen:

Stap1 **Melding**

Het is mogelijk om een klacht kenbaar te maken, zonder vervolg, wat we een melding noemen.

Dit is bedoeld voor wanneer de klager beslist dat enkel een melding volstaat, c.q. wanneer de klager een klacht heeft waarbij de wens is deze niet verder toe lichten of waarbij de melder niet op te hoogte hoeft te worden gehouden m.b.t. de afwikkeling of afronding ervan. De melding kan gedaan worden naar de betrokken beklagde, als ook naar de directie.

Wanneer een melding niet volstaat, kun je een volgende stap nemen. Je deponeert een klacht. Dat kan op 2 manieren: persoonlijk in een gesprek (stap 2) en/of schriftelijk (stap 3).

Stap 2 **Klacht (gesprek)**

De klacht wordt kenbaar gemaakt bij degene die het betreft middels een persoonlijk gesprek. Daarvoor nemen we graag de tijd en plannen we een afspraak.

Meestal wordt een klacht al naar tevredenheid opgelost door deze onderling op een open, faire en vrijelijke wijze te bespreken. Vaak is er niets anders nodig dan een luisterend oor en begrip, waarbij verdere vervolgstappen niet nodig zijn. Edoch, MC2 is een lerende organisatie, nemen klachten zeer serieus en willen daar dan ook voor de toekomst iets mee.

Vandaar dat degene die deze klacht ontvangt, naar eigen inzicht, ondersteund door eigen (vak-) ethiek, hierop mag reageren om de klacht op een gedegen en goede manier af te handelen. MC² maakt binnen 4 weken, na het persoonlijke onderhoud, een verslag en het verslag wordt door alle betrokkenen ondertekend als ook de directie aangeboden, die dit meeneemt ter verbetering in handelen/kwaliteit.

Mocht een gesprek niet volstaan of het gesprek heeft niet geleid tot een tevreden oplossing, dan kun je overstappen naar stap 3.

Stap 3 Klacht (schriftelijk)

Klager kan klacht kenbaar maken via een brief of mail. Ook is het mogelijk dit te doen middels het MC2-klachtformulier, wat onze voorkeur geniet. Deze laatste is op te vragen bij ons secretariaat. Zorg er dan ook voor dat jouw klacht met zekerheid aankomt bij MC2, middels een ontvangstbevestiging (via de post of via de mail).

- (1) Na ontvangst van de schriftelijke klacht, krijgt de klager binnen twee werkdagen een formele ontvangstbevestiging verstuurd.
- (2) Binnen 4 weken reageert MC2 schriftelijk op de klacht.
- (3) Van de klager wordt een respons verwacht binnen 4 weken na verzending van de schriftelijke reactie van MC2, met daarin *eenduidig* vermeld of de klacht hiermee wel of niet naar tevredenheid is afgehandeld.

Is de klacht naar tevredenheid opgelost, dan sluiten wij gezamenlijk de procedure af en maken we daar een melding van ter verbetering in handelen.

Geeft de afhandeling van de klacht nog steeds een onbevredigend gevoel, dan kan de klager ervoor kiezen om over te stappen naar een volgende stap.

Stap 4 Klacht (schriftelijk naar externe onafhankelijke adviseur -EOA- van MC2)

Met toestemming van klager zendt MC2 de klacht, inclusief alle communicatie daaromtrent, naar de EOA van MC2, die de klacht gaat beoordelen.

- (1) Binnen twee dagen zendt de EOA een ontvangstbevestiging naar de klager en MC2.
- (2) De EOA geeft binnen 4 weken een schriftelijk advies, hoe de klacht opgelost kan worden door MC2 en stuurt deze naar MC2 en klager.
- (3) De klager reageert binnen 4 weken -na verzending van het schriftelijke advies-, richting EOA en MC2, met daarin *eenduidig* vermeld of de klacht hiermee wel of niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld door MC2.

Is men tevreden over het advies en de mogelijke afhandeling inzake de klacht, dan gaat MC2 vervolgens over tot afhandeling van de klacht en maakt binnen 4 weken een verslag van deze klachtafhandeling. Dit verslag wordt door alle betrokkenen ondertekend en toegevoegd aan ons kwaliteitshandboek, ter verbetering van ons handelen.

Geeft de afhandeling van de klacht nog steeds een onbevredigend gevoel, dan kan de klager ervoor kiezen om over te stappen naar een volgende stap.

Stap 4 Klacht (schriftelijk naar beroepsvereniging of BIG kamer)

Mocht, na al deze stappen, de klacht nog voortleven, dan is er de mogelijkheid in Nederland de casus voor te leggen aan het College van Toezicht van het NIP en of de BIG kamer. Die geeft dan uitsluitel 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. Je kunt daarbij informatie opvragen bij de beroepsvereniging, het NIP (het Nederlands Instituut van Psychologen) of het CIBG van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.