

## **Procedure indienen van een klacht**

### **Algemeen**

#### **Klachtenregeling**

Voordat u een klacht indient moet u beslissen waar u de klacht wilt indienen. Alle beroepsverenigingen die een overeenkomst met de TBNG hebben afgesloten, hebben een interne klachtenregeling. Het gaat hier om de klachten die te maken hebben met het contact met de zorgverlener.

Voordat u een klacht indient is het zinvol dat u eerst contact hebt met de therapeut waarover u wilt gaan klagen. Vaak zijn verdraagzaamheid en begrip voor elkaar de beste leidraad om een klacht zonder behulp van externe instanties op te lossen.

#### **Tuchtrecht**

Het tuchtrecht heeft tot doel de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg te toetsen. Als u van mening bent dat er tijdens een behandeling iets is misgegaan, kunt u daarover een klacht indienen bij een tuchtcollege. Naar aanleiding van die klacht kan het college de betrokken beroepsbeoefenaar een maatregel opleggen, bijvoorbeeld een berisping. In het uiterste geval wordt het de hulpverlener verboden nog langer zijn beroep uit te oefenen onder de vlag van zijn beroepsvereniging. De kans is groot dat de hulpverlener om die reden niet langer door de zorgverzekeraars vergoed wordt. Verder kan van een uitspraak ook een voorlichtende en leerzame werking uitgaan naar andere beroepsbeoefenaren.

#### **Tegen wie kunt u klagen?**

**Tegen de therapeuten dit zijn opgenomen in het TBNG register. Indien het gaat op een klacht die ingediend wordt bij de klachtencommissie dan kunt u contact opnemen met de beroepsvereniging van de therapeut.**

#### **Waarover kunt u klagen?**

Over vermeende mishandelingen die plaats hebben gevonden tijdens de periode dat er een duidelijke zorggever/zorgvrager relatie was. Opleidingen en privé relaties vallen buiten onze bevoegdheid. Ook bij een verstrengeling van situaties is het voor de Raad van Toezicht heel belangrijk dat u deze duidelijk scheidt.

#### **Wie kan er klagen?**

U heeft zelf de mogelijkheid om een klacht in te dienen over een behandeling die u zelf ondergaan hebt, u bent dan rechtstreeks belanghebbende. De partner, de ouders (of wettelijke vertegenwoordigers ) zijn ook rechtstreekse belanghebbende die bij het tuchtcollege kunnen klagen.

#### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt bij het tuchtcollege alleen maar schriftelijk klagen, dit mag tot drie jaar na het voorval waarover u wilt klagen. U ontvangt zo spoedig mogelijk na ontvangst, uiterlijk binnen 3 weken, informatie over de procedure die gevolgd wordt door de Raad van toezicht.

#### **TBNG**

ter attentie van het Tuchtcollege  
Gripvelden 103  
4707 ZC Roosendaal

#### **Het klaagschrift dient tenminste de volgende gegevens te bevatten:**

de naam van klager,  
het correspondentieadres en zo mogelijk het emailadres van klager  
het telefoonnummer,  
de dagtekening en de handtekening,  
een omschrijving van de gedraging waartegen de reden waarom de klager bezwaar maakt tegen de gedraging,  
naam, werkadres/woonadres van de therapeut waartegen de klacht wordt ingediend en de naam van de vereniging waarbij de therapeut is aangesloten

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener van de klacht zorg te dragen voor een vertaling.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de voorwaarden als bedoeld in dit artikel, wordt klager, nadat hij daarvan in kennis is gesteld, de gelegenheid gegeven binnen zeven dagen alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. In het geval klager dit verzuim niet herstelt zal dit leiden tot niet ontvankelijkverklaring