

# Klachtenregeling

Isabel Martinez Basjes | Via Invenia

Bij onvrede of klachten over mijn werk als therapeut zijn er duidelijke stappen die u kunt volgen. Ik ben aangesloten bij de **NVAGT** (Nederlands-Vlaamse Associatie voor Gestalt Therapie en Theorie, [www.nvagt-gestalt.org](http://www.nvagt-gestalt.org)). Hieronder vindt u de klachtroute stap voor stap.

## Stap 1 – Bespreek het met mij

De eerste stap is altijd om uw onvrede rechtstreeks met mij te bespreken. Veel klachten kunnen in een open gesprek worden opgelost. Als dat wenselijk is, kunt u een vertrouwenspersoon meenemen of inschakelen als bemiddelaar.

## Stap 2 – Klacht indienen bij de NVAGT

Leidt het gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u formeel een klacht indienen. De procedure is als volgt:

1. Meld uw klacht bij het secretariaat van de NVAGT via [info@nvagt.eu](mailto:info@nvagt.eu).
2. Vul het klachtformulier volledig in en stuur dit terug. Het formulier is te downloaden via [www.nvagt-gestalt.org](http://www.nvagt-gestalt.org). De klacht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen.

## Stap 3 – Verdere afhandeling

De NVAGT beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is. Omdat ik werkzaam ben als Nederlandse therapeut, is de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing.

### Wkkgz-procedure

#### Afhandeling via klachtenfunctionaris

Van toepassing omdat ik als zorgverlener werkzaam ben in Nederland.

1. De NVAGT meldt uw klacht in overleg met u bij een erkende klachtenfunctionaris (KF). Uw therapeut wordt hiervan op de hoogte gesteld.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt of er via gesprekken snel een oplossing mogelijk is. De afspraken worden binnen 6 weken schriftelijk bevestigd.
3. Lukt het niet via de klachtenfunctionaris, dan begeleidt de KF uw klacht naar de geschilleninstantie waarbij uw therapeut is aangesloten. Let op: alleen de beroepsvereniging (NVAGT) kan een klacht doorzetten naar de geschilleninstantie (SCAG) – dit kan niet meer rechtstreeks door de cliënt zelf.
4. De geschilleninstantie toetst de ontvankelijkheid en belegt een zitting. De zittingskosten worden betaald door (de verzekering van) de therapeut. De uitspraak is definitief.

Meer informatie over de klachtroute en het klachtformulier vindt u op [www.nvagt-gestalt.org](http://www.nvagt-gestalt.org). Voor vragen kunt u ook contact opnemen via [info@nvagt.eu](mailto:info@nvagt.eu).