

Klachtenprocedure

Ondanks een zorgvuldige werkwijze kan er toch een klacht ontstaan. Mocht dit zo zijn, dan kunt u deze het best bespreken met mevr. N.H.P. Verwegen. Wellicht kan in overleg al tot een oplossing worden gekomen.

Mocht u er niet uitkomen

Mocht u er niet uitkomen dan kunt u een klacht indienen.

Volgt u een opleidingsonderdeel binnen het kader van de opleiding tot lidmaatschap VGCT, (supervisie, leertherapie of begeleide intervisie, onderwijs) dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van de VGCT (www.vgct.nl). De procedure zoals omschreven in het Huishoudelijk Reglement hoofdstuk 10: Klachten (pag. 19-20) en: hoofdstuk 9: College van Beroep (pag. 16-18), wordt dan gevolgd.

Valt uw opleidingsonderdeel niet binnen het kader van de VGCT, dan kunt u een klacht indienen door een brief te schrijven of een mail te sturen naar: Achter de Muur Praktijk voor Psychotherapie, t.a.v. mevr. N.H.P. Verwegen, Bethlehemstraat 19, 6041 EB Roermond met een duidelijke omschrijving van uw klacht. U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht, waarin de afhandelingstermijn wordt vermeld. Deze termijn is in principe 4 weken. In het geval een langere termijn nodig blijkt te zijn (bijv. vanwege de complexiteit van de klacht waardoor nader onderzoek nodig is) ontvangt u uiterlijk 12 weken na ontvangst van de klacht een definitief antwoord.

Achter de Muur schakelt hiervoor een onafhankelijke klachtenfunctionaris in vanuit KlachtenCompany. Alle aangelegenheden omtrent uw klacht worden vertrouwelijk behandeld. Waar nodig wordt om aanvullende informatie gevraagd bij betrokkenen om tot een oplossing te komen.

De kosten worden betaald door Achter de Muur.

Het oordeel van KlachtenCompany is bindend voor Achter de Muur – praktijk voor psychotherapie. Eventuele gevolgen van dit besluit voor Achter de Muur – praktijk voor psychotherapie worden uiterlijk binnen 2 maanden na het besluit geëffectueerd. De klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.