



# Klachtenreglement

(incl. bijlage met NIP klachtenregeling)

VOF Paideusis, Ede

Versie d.d. 18 september 2018



KvK nummer: 69725071

**Inleiding**

Registerpsycholoog NIP



VOF Paideusis voert ten aanzien van klachten een beleid dat eerst en voor al is gericht op de dialoog tussen klager en betrokken persoon namens Paideusis. Het vak psychologie is een vak van vlees en bloed en eventuele klachten lossen we liefst van mens tot mens op. We zijn te allen tijde aanspreekbaar op onze dienstverlening en gaan ieder gesprek aan om te bezien van waaruit werkzaamheden van Paideusis tot klachten leiden. En hoe deze, indien (deels) terecht bevonden, tot een oplossing of genoegdoening kunnen leiden.

Natuurlijk is het mogelijk dat deze weg niet tot een bevredigende oplossing leidt. Afhankelijk van de aard van de klacht is het mogelijk om een klacht als volgt te deponeren.

- 1 Klachten van welke aard dan ook, inhoudelijk, zakelijk, procedureel, zijn alle te bespreken met Paideusis-betrokkenen. De klacht kan dan per brief op ons postadres of mail aan ons worden toegestuurd, eventueel ingeleid door telefonisch contact. Een ondersteunend aanbod is dat er zo nodig op kosten van Paideusis onafhankelijke bemiddeling kan worden geboden om er met gesprekken en oplossingen uit te komen.
- 2 Klachten die betrekking hebben op beroepsmatig arbeidspsychologische zaken van R.H. Ravenhorst kunnen, onder bepaalde voorwaarden, ingediend worden bij het Nederlands Instituut voor Psychologen. In bijlage 1 is informatie daarover opgenomen. Hij is opgenomen in het register Arbeids- en Organisationspsychologie.
- 3 Klachten rond privacy en verwerking van persoonsgegevens door Paideusis kunnen ingediend worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens (zie ook bijlage 2: Artikel 13 over Klachten uit het Privacyreglement)
- 4 Klachten die niet passen in bovenstaande situaties kunnen mogelijk binnen het reguliere rechtssysteem in Nederland aanhangig gemaakt worden.

Namens VOF Paideusis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'René Ravenhorst', is written over a light blue rectangular background.

René Ravenhorst, Registerpsycholoog NIP Arbeid en Organisatie

## Een klacht indienen bij Paideusis:

Stuur een email naar [info@paideusis.nl](mailto:info@paideusis.nl) en geef daarin aub de klacht zo uitgebreid mogelijk weer. Met een expliciet betoog over de inhoud van de klacht. Neem daarbij op de manier waarop u over de klacht in contact wilt zijn en welke uitweg u voor ogen hebt qua oplossingen/genoegdoening, etc.

Stuur een brief naar onderstaande adres en geef daarin aub de klacht zo uitgebreid mogelijk weer. Met een expliciet betoog over de inhoud van de klacht. Neem daarbij op de manier waarop u over de klacht in contact wilt zijn en welke uitweg u voor ogen hebt qua oplossingen/genoegdoening, etc.

Paideusis

Dhr. R.H. Ravenhorst

p.a. Van Heutszlaan 55

6711 KM Ede

Als u vooraf eerst mondeling de klacht wilt doorspreken, dan gaarne een afspraak maken met de eigenaar via [info@paideusis.nl](mailto:info@paideusis.nl) of via mobiel nummer 06-30481257.

## Bijlage 1: informatie over klachtenreglement NIP

*Een klacht tegen een psycholoog die lid is van het NIP of ingeschreven staat in een van de NIP-registers gaat over het beroepsmatig handelen van de psycholoog.*

### Ontevreden over uw psycholoog?

Het is raadzaam eerst met de psycholoog het gesprek aan te gaan en te proberen tot een oplossing te komen. Bent u van mening dat de psycholoog zich niet aan de beroepscode heeft gehouden? Dan kunt u een [klacht tegen de psycholoog indienen](#) bij het [College van Toezicht](#). Dit is alleen mogelijk als de psycholoog lid is van het NIP of bij het NIP staat geregistreerd.

### Welke klachten komen *niet* in aanmerking?

- Klachten over het gedrag van de psycholoog in de privésfeer.
- Claims over financiële schade als gevolg van het handelen van de psycholoog.
- Verzoeken tot herziening van een psychologisch rapport.
- Klachten over gebeurtenissen die naar het oordeel van de Colleges te lang geleden hebben plaatsgevonden.
- Gelijklopende klachten die door dezelfde klagers tevens zijn ingediend bij de Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg kunnen niet in behandeling worden genomen. Dit ter beoordeling van het College van Toezicht.

### Bijstand

Beide partijen mogen zich laten bijstaan en/of laten vertegenwoordigen door een raadsman of gevolmachtigde. De raadsman of gevolmachtigde mag niet als belanghebbende bij de klacht zijn betrokken. Bijstand door een advocaat is niet verplicht.

### Indienen klacht

Schriftelijk (per post of per e-mail), in het Nederlands, naar College van Toezicht/NIP, Postbus 2085, 3500 GB Utrecht, of via [collegevantoezicht@psynip.nl](mailto:collegevantoezicht@psynip.nl).

In een klacht moet staan:

- naam, adres en woonplaats van de klager;
- naam, voorletters en adres/werkadres van de aangeklaagde;
- korte omschrijving van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en omstandigheden waarop de klacht berust.

Het College verwerkt in dit kader uw persoonsgegevens (zie voor meer informatie het [privacyreglement](#)).

### Correspondentie en schriftelijke stukkenwisseling

Correspondentie in een klachtzaak wordt in het belang van beide partijen (klager, verweerder) vertrouwelijk behandeld. Alle stukken dienen schriftelijk (per post of per e-mail) te worden ingediend.

Na ontvangst van de klacht beoordeelt het College van Toezicht of deze in behandeling kan worden genomen. Als dat het geval is, dan krijgt verweerder (psycholoog) de gelegenheid op de klacht te reageren. De tussentijdse termijn is meestal een maand. De schriftelijke stukkenwisseling is hiermee

in beginsel voltooid. Van alle door een partij ingediende stukken die van belang zijn, wordt een afschrift aan de andere partij gezonden.

### **Behandeling ter zitting**

Na de schriftelijke stukkenwisseling vindt in de regel een mondelinge behandeling van de klacht op zitting plaats. Mocht het College van Toezicht aanleiding zien de klacht schriftelijk te behandelen, dan krijgt u daarvan bericht. De mondelinge behandelingen duren ongeveer een uur en zijn in principe niet openbaar. Van beide partijen wordt verwacht dat ze ter zitting aanwezig zijn. Het College van Toezicht bestaat in de regel uit een voorzitter en een secretaris, beiden jurist, en uit tenminste 2, maar meestal 3 leden-psycholoog.

De ervaring leert dat na lezing van de stukken er bij de leden van het College van Toezicht vaak nog behoefte bestaat aan het stellen van vragen aan de partijen, bijvoorbeeld om opmerkingen die in de stukken zijn gemaakt of situaties die zijn beschreven te laten verduidelijken. Een mondelinge behandeling leent zich beter voor die vragen en antwoorden dan nóg een schriftelijke ronde. Vaak hebben de partijen ook behoefte om nog iets onder de aandacht van het College te brengen. Ook daarvoor leent zich de mondelinge behandeling.

Het College van Toezicht tracht tijdens de mondelinge behandeling na te gaan of een of meer bepalingen van de Beroepscode zijn overtreden en zo ja, welke, alles met hoor en wederhoor. Dit betekent dat de ene partij mag reageren op wat de andere partij zegt. De beslissing of een overtreding heeft plaatsgehad neemt het College van Toezicht pas na afloop van de zitting, als de partijen zijn vertrokken.

### **Uitspraak**

Na de behandeling doet het College van Toezicht uitspraak. De op schrift gestelde uitspraak wordt ongeveer 8 weken na de zitting naar partijen gestuurd. Afhankelijk van het aantal ingediende klachten dat het College heeft te behandelen duurt de afhandeling van een klacht (van indiening tot uitspraak) al snel een jaar.

Een klacht kan gegrond of ongegrond worden verklaard. Wanneer de klacht gegrond is kan het College een van de volgende maatregelen opleggen:

- waarschuwing
- berisping
- schorsing in het lidmaatschap en/of van de inschrijving in het/de door het College aangegeven NIP-register(s), al dan niet onder voorwaarden;
- ontzetting uit het lidmaatschap en/of doorhaling van de inschrijving in het (de) door het College aangegeven NIP-register(s) al dan niet onder voorwaarden.

Het behoort niet tot de mogelijkheden van het College een psycholoog te ontslaan uit zijn dienstbetrekking, de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de psycholoog, of een psychologisch heronderzoek te gelasten.

### **Beroep**

Binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak van het College van Toezicht kunnen partijen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het College van Beroep van het NIP. Van deze termijn kan niet worden afgeweken.

## Publicatie

Op grond van een besluit van het bestuur van het NIP worden relevante uitspraken van het College van Toezicht en het College van Beroep, nadat ze zijn toegestuurd aan partijen, geanonimiseerd gepubliceerd: [uitspraken van de Colleges](#)). Ook kan een geanonimiseerde uitspraak worden geselecteerd als [uitspraak van de maand](#).

## Vragen?

Met *procedurele* vragen over de ingediende klacht, kunt u terecht bij de secretaris die de klacht behandelt.

Hebt u *inhoudelijke* vragen over de klacht? Cliënten van een [NIP-psycholoog](#) (een psycholoog die lid is van het NIP of ingeschreven staat in een van de NIP-registers) kunnen de stafmedewerkers Beroepsethiek van het NIP eenmalig raadplegen met betrekking tot de Beroepscode. De stafmedewerkers Beroepsethiek zijn telefonisch bereikbaar tijdens het [spreekuur Beroepsethiek](#).

## BIJLAGE 2

### **Uit het Privacyreglement:**

#### Artikel 13 Klachten

13.1 Iedere klant en/of deelnemer van wie Paideusis persoonsgegevens verwerkt kan schriftelijk vragen stellen of een klacht indienen. Bijvoorbeeld over de verwerking van persoonsgegevens of hoe Paideusis op uw privacy gerelateerde vragen reageert. U kunt uw klacht, ter attentie van de eigenaar R. Ravenhorst, sturen naar :

Paideusis, dhr. R. Ravenhorst

P.a. Van Heutszlaan 55

6711 KM Ede

Ook kunt u een klacht over de verwerking van persoonsgegevens indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Bij twijfels over de mate waarin het gebruik van de gegevens buiten de professionele rol van de arbeidspsycholoog valt, kunt u bij de beroepsvereniging het NIP een klacht indienen.

13.2 Een klacht zoals bedoeld in lid 1 wordt behandeld conform de klachtenregeling van Paideusis. Deze is op aanvraag verkrijgbaar.