



Hoe om te gaan met een klacht

Hoe om te gaan met een klacht

Mocht er bij jou als cliënt of deelnemer aan een activiteit een klacht ontstaan naar mij als hulpverlener / therapeut / trainer of de wijze waarop ik je mogelijk heb benaderd / bejegend, dan vraag ik je om dit als eerste in de navolgende sessie met mij te bespreken. Veelal kan er een onduidelijkheid zijn ontstaan of iets niet zijn begrepen. Door dit te bespreken lossen zaken vaak in helderheid direct op.

Ook kan het zijn dat een klacht ontstaat op basis van de onderwerpen waar je als cliënt nu juist met mij aan werkt. Immers veel mensen lopen rond met klachten naar ouders, werkgevers of anderen door wie zij niet correct zijn behandeld of jij hebt dit zelf in elk geval niet correct ervaren. Daarom kan het zijn dat deze klacht ook op mij als hulpverlener / therapeut / trainer wordt geprojecteerd.

Hoe lastig dit mogelijk ook voor je aanvoelt, het is in alle gevallen dus van belang om je eventuele klacht altijd in te brengen in het rechtstreekse contact binnen de therapiesessie. Veel van de klachten kunnen zo niet alleen oplossen, maar mogelijk ook worden getransformeerd.

Mocht het nu zo zijn dat een klacht van overstijgende aard is waarbij het belangrijk is dat er door anderen naar wordt gekeken, dan kun je je klacht schriftelijk indienen bij de vertrouwenspersoon van de beroepsvereniging waar ik lid van ben. Dit is de SBLP of te wel de Stichting Beroepsbeoefenaren Complementaire Gezondheidszorg. Indien er op basis van de inzet van deze vertrouwenspersoon dan nog niet tot een kloppende afhandeling van de klacht wordt gekomen, kan deze worden ingediend bij de onafhankelijke Geschillencommissie.

Een stroomschema van de gehele mogelijke klachtenprocedure tref je aan op de tweede pagina van dit document. Dit gehele document is te downloaden van mijn website onder het kopje 'Hoe om te gaan met een klacht'.

Wat mij betreft doen we er gezamenlijk alles aan om de vragen waarmee jij komt voor ondersteuning, verheldering en transformatie, zo goed mogelijk samen om te zetten. Zodanig dat jij in jouw leven stappen verder komt en zaken uit het verleden achter je kunt laten. Daar hoort een wederzijds vertrouwen bij waarin alles wat van belang is mag worden uitgesproken. Dus ook jouw klachten waarmee jij eventueel al lang rondloopt of die zich in ons contact openbaren.

Correct, eerlijk en in respect omgaan in het wederzijdse contact en met alles wat eventueel zou kunnen leiden tot een klacht, versterkt juist jouw persoonlijke basis waarmee jij in het leven kunt staan en doen wat je graag wilt doen. Een benadering die wat mij betreft voorkomt dat er een voor alle partijen vervelende situatie van een mogelijk langdurige klachtenprocedure ontstaat.

Peter Houtman Therapie Training Coaching Natuurbeleving

Registertherapeut Aanvullende Gezondheidszorg RTAG
AGB/Zorgverlenersnummer Vektis 900025338, Praktijkcode 90004204
Stichting Beroepsorganisatie voor Lichaamsgeoriënteerde Psychotherapie (SBLP) lidnummer 9125796
Stichting Register Beroepsbeoefenaren Complementaire Zorg (RBCZ) licentienummer 808145R
Belangenorganisatie Complementaire Gezondheidszorg (BOCG) licentienummer 151367
Als docent ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO)
BTW-id-nummer NL001505581B65, BSN 1173.33.037, KvK 17240482
IBAN: NL08INGB0001047476 t.n.v. PJ Houtman Esch, BIC: INGBNL2A

Mogelijke stappen klant / klager

Stap 1: Bespreken met therapeut

Omdat veel klachten gaan over communicatie en bejegening, lossen veel klachten hier al op.

Stap 2: Klager meldt klacht bij Beroepsorganisatie (BO)

- Bij sommige BO's helpt Vertrouwenspersoon de klager de klacht te verhelderen en ondersteunt het zetten van vervolgstappen. Of opnieuw gesprek met therapeut of door naar klachtenfunctionaris
- Of Klager meldt klacht direct bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris behorende bij de Beroepsorganisatie. Doel van deze stap is het vinden van een mogelijk vergelijk, volgens een goedgekeurde [klachtenprocedure](#). Het overgrote deel van de klachten laat zich hier oplossen

Stap 3: Klager meldt klacht bij Geschillencommissie

- Als de klachtenprocedure geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd, kan klager bij de onafhankelijke Geschillencommissie waar therapeut (verplicht) is aangesloten een [klacht indienen](#).
- De Geschillencommissie kijkt of de klacht [ontvankelijk](#) is en zo ja, doet een bindende uitspraak.

Stap 4: Klager laat proces Geschillencommissie toetsen bij Rechtbank

- Indien klager het niet een is met de uitspraak, kan klager de uitspraak voorleggen aan de rechter.
- De rechter toetst echter alleen het proces dat is doorlopen en kijkt niet naar inhoud. Kan bij procesfouten het proces over laten doen.

