



In-Dividu

Klachtenreglement In-Dividu,

12 februari 2024, Yolanda Gagliardi

Klachten over de behandeling

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Bent u niet tevreden, dan willen we dat graag weten.

Bespreek uw klacht

Als u niet tevreden bent of een klacht hebt, kunt u dit bespreken met de therapeut waarmee u contact heeft. Bij ontevredenheid over de psychotherapie of de psychotherapeut is het belangrijk dit bespreekbaar te maken in de sessie. Soms is er sprake van een misverstand en is de lucht snel geklaard. Soms spelen op onbewust niveau vroegere, pijnlijke belevingen door in het contact. Door de onvrede bespreekbaar te maken, te onderzoeken en er bewust van te worden, kan de psychotherapie juist worden verdiept en bevorderd.

De therapeut wil graag met u praten en zal proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Samen met u wordt de klacht besproken, geregistreerd, onderzocht en er wordt actie ondernomen als dat nodig is.

Soms kan het gebeuren dat praten met de betrokken persoon niet mogelijk is of niet het gewenste resultaat oplevert. Of misschien wilt u liever met iemand anders praten over uw klacht. In dat geval kunt u contact opnemen met een van de bestuurders van In-Dividu die fungeren als klachtenfunctionaris.

Meld uw klacht

U kunt uw klacht via de mail melden en richten aan uw behandelend therapeut of mailen naar management@in-dividu.nl.

Een klacht buiten de instelling indienen

Wanneer het niet lukt de gerezen problemen rechtstreeks met de psychotherapeut of de bestuurders van In-Dividu op te lossen, dan zijn er verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

1. Uw klacht kan worden neergelegd bij de [beroepsvereniging](#) waar de psychotherapeut aan verbonden is, waarna onderzoek en behandeling door een onafhankelijke klachtencommissie plaats vindt.



In-Dividu

2. Bent u niet tevreden over een klachtafhandeling? In dat geval kunt u uw klacht voorleggen aan een van de volgende instanties buiten In-Dividu. De belangrijkste zijn:
 - [Geschillencommissie qgz](#)
 - [Inspectie voor de Gezondheidszorg](#)

Bij zeer ernstige klachten en de vraag of maatregelen moeten worden getroffen tegen de betreffende behandelaar, kan de klacht ook worden ingediend bij het regionaal tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter.

Geschillencommissie

Indien u er samen uw zorgverlener en/of bestuurder niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie.

De Geschillencommissie Zorg Algemeen kan alle klachten behandelen tussen de zorgaanbieder en de cliënt, als de zorgaanbieder waarmee er een geschil is, is aangesloten bij deze commissie of zich alsnog zal aansluiten.

Voor nadere informatie over de Geschillencommissie, zie

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>