

## Klachtenregeling

### Een klacht indienen

Wanneer u een klacht heeft en er niet met mij of onze medewerker uit komt dan kunt zich wenden tot de beroepsverenigingen NVO (Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen), NIP (Nederlands Instituut van Psychologen), LVVP (landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten) of het SKJ.

Bent u als cliënt van een lid van de NVO, het NIP, de LVVP of het SKJ van mening bent dat in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij het College van Toezicht. Ook kan dat als u zelf NVO-lid, lid van het NIP, de LVVP, het SKJ bent of een andere belanghebbende, dan kunt u een klacht indienen over het handelen van een ander lid van één van de genoemde beroepsverenigingen. De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de pedagoog/psycholoog.

Voorbeelden van belanghebbenden

- Cliënten, ook de minderjarige cliënt van 16 jaar of ouder
- Wettelijke vertegenwoordigers
- Ouders die geen gezag hebben
- Collega of een vakgenoot

### De eisen bij een klacht

Een klacht dient u schriftelijk in. Voordat een klacht in behandeling wordt genomen, moet aan een aantal eisen zijn voldaan. De klacht moet gaan over het handelen van een lid van de genoemde beroepsverenigingen en er mogen geen derden met naam en toenaam worden genoemd. Dit in verband met de privacy van die derden.

Verder dient u uw naam en adresgegevens te vermelden en de naam en adresgegevens van degenen waarover u klaagt. Als uw schriftelijke klacht aan de gestelde eisen voldoet, wordt deze in behandeling genomen. U kunt meer over de klachtenprocedure lezen in het Reglement voor het College van toezicht en het College van beroep en het tuchtrecht van de beroepsverenigingen.

**Marijke Wiertsema**

Badweg 7 | 3312 AB Dordrecht | T 078 6313533 | M 06 23 89 5787  
m.wiertsema@obdordt.nl | dyslexieinstituutdrechtsteden.nl

Gz-psycholoog | BIG registratie 79052762325 | NVO Orthopedagoog Generalist 5957 | Psycholoog NIP 91508  
Registerpsycholoog NIP K&J | NKD aansluitnummer 17114 | AGBCode praktijk 94063356 | AGBCode  
Zorgverleners 94004285 | K.v.K. 23066320 | IBAN NL29 ABNA 0495581089

# Dyslexie Instituut Drechtsteden

Mocht de procedure bij één van de voornoemde beroepsverenigingen u geen voldoening geven, dan heeft u een aantal mogelijkheden, mede in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Doel van deze wet is dat iedereen 'goede zorg' krijgt. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau welke in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt. De wet regelt dat klachten over de zorg door een klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder worden behandeld. Op grond van de Wkkgz dient elke zorgaanbieder goede zorg te leveren, over een klachtenregeling te beschikken en zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie. Wij hebben ons dan ook aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van P3NL. Download het Klachtenformulier P3NL. U kunt uw klacht kenbaar maken aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klacht&Company.

**Marijke Wiertsema**

Badweg 7 | 3312 AB Dordrecht | T 078 6313533 | M 06 23 89 5787  
m.wiertsema@obdordt.nl | dyslexieinstituutdrechtsteden.nl

Gz-psycholoog | BIG registratie 79052762325 | NVO Orthopedagoog Generalist 5957 | Psycholoog NIP 91508  
Registerpsycholoog NIP K&J | NKD aansluitnummer 17114 | AGBCode praktijk 94063356 | AGBCode  
Zorgverleners 94004285 | K.v.K. 23066320 | IBAN NL29 ABNA 0495581089