



**SBLP**

Stichting Beroepsorganisatie  
Lichaamsgeoriënteerde (Psycho)therapie

**KLACHTENREGELING  
VAN THERAPEUTEN AANGESLOTEN BIJ DE  
STICHTING BEROEPSORGANISATIE LICHAAMSGEORIËNTEERDE (PSYCHO)THERAPIE**

**SBLP Klachtenregeling**

**Versie 2 (check via [info@sblp.nl](mailto:info@sblp.nl) of er een recentere versie beschikbaar is)**

**Datum: 11 augustus 2015**



## VOORWOORD

Voor u ligt de Klachtenregeling van de Stichting Beroepsorganisatie Lichaamsgeoriënteerde (Psycho-)Therapie (hierna te noemen SBLP). De SBLP is ontstaan uit een samenwerkingsverband tussen 3 verenigingen voor lichaamsgeoriënteerde (psycho-)Therapie: de Nederlandse Vereniging voor Postural Integration Therapie (NVPIT), Nederlandse Vereniging voor Biodynamische Therapie (NVBT) en Nederlands Instituut voor Bio-energetische Analyse (NIBA).

Deze Klachtenregeling is ontwikkeld in opdracht van de Management Kring van de SBLP, op basis van eerdere reglementen betreffende de afhandeling van klachten gehanteerd door de NVPIT, de NVBT en het NIBA en door inzet en samenwerking van een groot aantal therapeuten aangesloten bij de Kring Professionalisering van de SBLP.

Deze regeling vervangt eerdere reglementen en is op 10 mei 2014 in werking getreden. Alle deelnemers van de SBLP wordt gevraagd deze regeling te onderschrijven en cliënten hiervan op de hoogte te stellen. De regeling biedt een leidraad voor professioneel handelen daar waar het klachten betreft.

## WAAROVER KUNT U KLACHTEN INDIENEN?

In principe is er geen beperking als het gaat over het indienen van klachten. Het kunnen klachten zijn op organisatorisch gebied (beschikbaarheid en bereikbaarheid, wachtlijsten, samenwerking met en afstemming op andere zorgverleners), op relationeel gebied (bejegening, ongewenste intimiteiten, informatieverstrekking), op inhoudelijk gebied (nalatigheid in de behandeling, foutieve behandeling, niet of laat terugverwijzen naar de huisarts), op materieel gebied (praktijkruimte, tarieven) en op elk ander gebied waarvan u denkt dat de zorgverlener zich niet zo gedraagt of niet zo handelt als u verwacht.

## WAAR KUNT U TERECHT MET UW KLACHT?

Het is natuurlijk het beste wanneer u het probleem eerst zelf met uw zorgverlener kunt oplossen. Onvrede en klachten ontstaan dikwijls door gebrekkige communicatie. Rechtstreeks en eerlijk vragen om opheldering helpt veel problemen de wereld uit. Heeft u dit gedaan, en blijft het probleem onopgelost, dan kunt u daarover een met redenen omklede *schriftelijke* klacht indienen bij de Kring Klachten SBLP via het secretariaat van de SBLP, Secretariaat SBLP, t.a.v. Yvette Nikolic, Astersingel 74, 2651 PK Berkel en Rodenrijs. Dit om de privacy van de klager en de aangeklaagde te garanderen. Aan de voorzijde links van de envelop moet 'Klacht' worden vermeld. De klacht wordt door de secretaris van de SBLP ongeopend naar de leden en voorzitter van de Kring Klachten gezonden.

## HOE GAAT HET VERDER MET UW KLACHT?

De Kring Klachten SBLP doet er vervolgens alles aan om uw klacht goed te behandelen. Daartoe wordt ook contact opgenomen met de desbetreffende zorgverlener. De klachtenbehandeling is voor u geheel kosteloos. Wel komen eventueel gemaakte reiskosten, kosten voor bijstand of kosten voor vrij nemen voor uw rekening. Indien u uw klacht indient, kunt u binnen twee weken bericht ontvangen over de verdere procedure.

U kunt enkel een klacht indienen over zorgverleners die bij de SBLP zijn aangesloten. Indien u wilt klagen over een zorgverlener die niet is aangesloten bij de SBLP kunt u contact opnemen met het Landelijk Informatiepunt voor Patiënten of het Informatie Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in de regio waar u woont.

U kunt tot vijf (5) jaar na het voorval waarover u wilt klagen een klacht indienen. U kunt indien u moeite heeft met het formuleren van een klacht, hulp vragen bij een van de IKG's in uw regio.

## 1 BEGRIPSBEPALING

In deze regeling wordt verstaan onder:

### 1.1. klacht:

een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de zorgverlener van alternatieve behandelwijzen, diens waarnemer of personen werkzaam voor de zorgverlener.

### 1.2. klager:

ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een zorgverlener aangesloten bij de SBLP. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden cliënten.

### 1.3. beklagde:

de zorgverlener die lid is van de SBLP en niet werkzaam is binnen een instelling waar reeds op instellingsniveau een Kring Klachten conform de wet klachtrecht cliënten zorgsector is ingesteld. Bij klachten over personen werkzaam voor de zorgverlener wordt de zorgverlener aangesproken.

### 1.4. klachtopvang:

het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling).

### 1.5. klachtbehandeling:

het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de zorgverlener over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

### 1.6. Kring Klachten:

de onder verantwoordelijkheid van de Management Kring van de SBLP ingestelde Kring Klachten. Deze Kring Klachten is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling.

## 2. DOELSTELLING VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

2.1. het recht doen aan de individuele klager;

2.2. het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen;

2.3. het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen.

## 3. UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

3.1. de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde;

3.2. de SBLP biedt de mogelijkheid van klachtopvang, die zoveel mogelijk gericht is op herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en beklagde;

3.3. de Kring Klachten biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij hij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;

3.4. zo nodig doet de Kring Klachten een uitspraak over de ingediende klacht en geeft hij een advies aan de zorgverlener en/of de beroepsorganisatie over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;

3.5. de klachtregeling is voor de klager kosteloos met uitzondering van bijkomende persoonlijke kosten als reiskosten, telefoonkosten en soortgelijke uitgaven.

3.6. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;

- 3.7. de klacht wordt afgehandeld volgens vaste procedures welke zijn vastgelegd in het SBLP Klachten Reglement;
- 3.8. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- 3.9. beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
- 3.10. persoonlijke gegevens over de klager en beklagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 3.11. de Kring Klachten doet geen bindende uitspraak over aansprakelijkheid.

#### 4. BENOEMING EN SAMENSTELLING VAN DE KRING KLACHTEN

- 4.1. De Kring Klachten bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een onafhankelijke voorzitter.
- 4.2 De leden functioneren in de Kring Klachten onafhankelijk;
- 4.3 Personen die werkzaam zijn in de klachtopvang of zitting hebben in een Raad of Hof van Toezicht zijn niet benoembaar als lid van de Kring Klachten;
- 4.4 De leden van de Kring Klachten worden voorgedragen door de Management Kring van de SBLP;
- 4.5 De leden van de Kring Klachten worden voor een periode van drie jaar benoemd en zijn twee maal herbenoembaar;
- 4.6 Een lid kan vrijwillig terugtreden. De Management Kring van de SBLP draagt zo spoedig mogelijk een nieuw lid voor.

#### 5. DOEL VAN DE KRING KLACHTEN

De Kring Klachten heeft het volgende doel:

- 5.1. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig adviseren van de zorgverlener over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- 5.2. het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen en deze publiceren in een jaarverslag.
- 5.3. Het naar eer en geweten en conform de Code Ethiek en Gedrag van de SBLP en in aanmerking genomen de in Nederland geldende wetgeving, behartigen van de belangen van zowel de klager als de beklagde.

#### 6. MOGELIJKHEDEN KRING KLACHTEN

De Kring Klachten kan bij de uitvoering van zijn functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- 6.1. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- 6.2. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- 6.3. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- 6.4. het inschakelen van deskundigen.

#### 7. SLOTBEPALING

- 7.1. Onderstaand Reglement Klachtenbehandeling is van toepassing op lichaamsgeoriënteerd therapeuten aangesloten bij de SBLP.

7.2. Daar waar het Reglement Klachtenbehandeling van de SBLP niet meer toereikend is voor het vinden van een oplossing wordt de klacht overgedragen **aan** de organisatie waarbij de beklagde therapeut is aangesloten voor Tuchtrect.

## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING

### ARTIKEL 1

- 1.1 Een via het secretariaat schriftelijk ingediende klacht wordt direct - ongeopend - doorgezonden aan de Kring Klachten van de SBLP. De Kring Klachten draagt er zorg voor, dat de klager binnen 4 werkdagen een ontvangstbevestiging krijgt. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld, dat er zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken, telefonisch (en als dat niet mogelijk is, schriftelijk) contact wordt opgenomen door iemand van de Kring Klachten. Hierbij zal aandacht zijn voor het verhaal van de klager en informatie worden verschaft over de te volgen procedure.
- 1.2 De klacht wordt voorgelegd aan degene waarover geklaagd is.
- 1.3 De Kring Klachten gaat na of de klager door een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Gedacht kan worden aan een gesprek, een telefonische afhandeling of een mediation aanbod. Zodra degene over wie geklaagd is, naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt het verder toepassen van deze regeling
- 1.4 Indien klager na kennis te hebben genomen van de te volgen procedure en na bovengenoemd overleg, wenst dat de Kring Klachten de klacht in behandeling neemt, stuurt de secretaris de klager de geldende klachtenregeling toe. Ook de beklaagde krijgt alle noodzakelijke informatie m.b.t. de klachtenprocedure. De Kring Klachten kan in overleg en met de toestemming van de klager, relevante gegevens m.b.t. de klacht opvragen en opening van het dossier wensen.
- 1.5 Indien naar het oordeel van de Kring Klachten de klacht niet voldoende informatie bevat, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen twee weken alsnog zijn klaagschrift aan te vullen. Indien de klacht voldoende informatie bevat, wordt de klacht binnen een termijn van twee weken aan de beklaagde verzonden, met het verzoek om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Evenals de klager wordt ook de beklaagde geïnformeerd en van alle stappen op de hoogte gehouden.
- 1.6 Na ontvangst van de reactie van de beklaagde over de klacht, worden de klacht en de reactie van de beklaagde in de Kring Klachten besproken. Indien de Kring Klachten van oordeel is, dat zij nadere informatie behoeft, vraagt zij deze informatie op bij de meest gereede partij. De andere partij mag op deze informatie reageren.

### ARTIKEL 2

- 2.1 De Kring Klachten beslist met drie leden, de onafhankelijk voorzitter daaronder begrepen.
- 2.2 De Kring Klachten komt zo vaak bijeen als de voorzitter dat nodig oordeelt. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.



- 2.3 Beide partijen hebben het recht zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden.
- 2.4 Hoor en wederhoor vindt in beginsel schriftelijk plaats tenzij de Kring Klachten het noodzakelijk oordeelt om de klager en/of de beklaagde en/of betrokkenen uit te nodigen voor een hoorzitting. Klager en of degene over wie is geklaagd kunnen binnen een daartoe gestelde termijn aan de secretaris te kennen geven de zaak mondeling te willen toelichten. Het horen kan plaatsvinden in elkaars tegenwoordigheid of afzonderlijk, zulks ter beoordeling van de Kring Klachten.
- 2.5 Klager en beklaagde hebben recht op inzage van alle stukken, welke relevant zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit naar het oordeel van de Kring Klachten de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast. Persoonlijke gegevens van beklaagde en aanklager worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.
- 2.6 Indien de Kring Klachten concludeert dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een uitspraak te komen wordt deze in een vergadering van de commissie vastgesteld. De secretaris stelt deze op schrift en geeft daarin een verslag van de gevolgde procedure en van de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen. In de uitspraak wordt opgenomen de gemotiveerde beslissing van de commissie over de (on)gegrondheid van de ingediende klacht.

### ARTIKEL 3

- 3.1 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de Kring Klachten onthoudt deze zich van de behandeling van de klacht en wordt vervangen door een plaatsvervangend lid van de commissie.
- 3.2 Zowel klager als beklaagde kunnen verzoeken een lid van de Kring Klachten niet aan de behandeling te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. De voorzitter van de commissie neemt hierover een besluit.

### ARTIKEL 4

- 4.1 De Kring Klachten stelt binnen redelijke termijn, in beginsel binnen 10 weken, de klager, de beklaagde en de SBLP Management Kring schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Die termijn kan conform de klachtenregeling worden verlengd.
- 4.2 De uitspraak van de Kring Klachten kan vergezeld gaan van aanbevelingen ten einde de klacht op te lossen of hoe soortgelijke klachten voorkomen kunnen worden. Om te leren van een klacht, zou een klacht, met toestemming van beide partijen, volledig geanonimiseerd gebruikt kunnen worden voor nascholing.
- 4.3 De klager houdt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie.

- 4.4 Indien een klacht wordt teruggetrokken, wordt van het niet verder behandelen van een klacht onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.

#### ARTIKEL 5

- 5.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Kring Klachten.
- 5.2 Daar waar het Reglement Klachtenbehandeling van de SBLP niet meer toereikend is voor het vinden van een oplossing wordt de klacht overgedragen door de Kring Klachten naar de organisatie waarbij de beklagde therapeut is aangesloten voor Tuchtrect.

---