



# KLACHTRECHT

## **Voorwoord**

Dit NVPA-klachtrecht is door de Algemene Ledenvergadering ( ALV ) op 7 oktober 2005 met algemene stemmen aangenomen en vanaf die datum ook operationeel.

Alle NVPA-leden zijn gehouden aan dit klachtrecht.

Het bestuur dankt dr.mr. E.André de la Porte voor zijn bijzondere inzet en betrokkenheid bij het tot stand komen van dit klachtrecht.

Het bestuur

## KLACHTENREGELING NVPA

### HOOFDSTUK I

#### BEGRIPSBEPALINGEN EN ALGEMENE BEPALINGEN

1. **Een cliënt** is een natuurlijk persoon aan wie een lid of aspirant-lid van het NVPA maatschappelijke zorg of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
2. **Een lid** is degene, die, na goedkeuring door de toelatingscommissie van het NVPA, de beroepscode-verklaring van het NVPA heeft ondertekend en bij het NVPA-secretariaat heeft ingeleverd.
- 3.1. **Een klacht** betreft een gedraging (handeling of nalatigheid) of een besluit van een therapeut, die als lid of aspirant-lid is aangesloten bij het NVPA (de *aangeklaagde*), waarvan de cliënt of een belanghebbende meent nadeel te ondervinden of te hebben ondervonden.
- 3.2. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt of diens wettelijke vertegenwoordiger of een belanghebbende (de *klager*).
4. **Een belanghebbende** is degene, wiens belang rechtstreeks bij een gedraging of een besluit van de therapeut jegens een cliënt is betrokken.
5. **De vertrouwenspersoon** is een door de Algemene Ledenvergadering van het NVPA benoemde onafhankelijk persoon, die een hem ter beschikking gestelde schriftelijke klacht met inachtneming van deze klachtenregeling onderzoekt en zich inzet om met de klager en de aangeklaagde tot een minnelijke schikking te komen.
6. **De klachtencommissie** is een door de Algemene Ledenvergadering van het NVPA benoemde commissie, die met inachtneming van deze klachtenregeling schriftelijk ingediende klachten behandelt, of daaromtrent adviseert aan het bestuur.
7. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van het NVPA.
8. De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie toetsen de gedraging of het besluit van de aangeklaagde aan de beroepscode, die elk lid van het NVPA bij de aanvang van zijn lidmaatschap schriftelijk heeft onderschreven.
9. De vertrouwenspersoon en de klachtencommissie behouden de bevoegdheid om een klacht te behandelen, ook wanneer de aangeklaagde na het indienen van een klacht zijn lidmaatschap van het NVPA opzegt.
10. Niet ontvankelijk is een klacht die betrekking heeft op een gedraging of besluit van een lid of aspirant-lid:
  - a. langer geleden dan twee jaar vóór de indiening van de klacht;
  - b. op een tijdstip, dat hij nog geen lid of aspirant-lid was van het NVPA;
  - c. die een jaar of langer geen lid meer is van het NVPA.

- 11.1. Een minderjarige cliënt wordt in een klachtenprocedure vertegenwoordigd door degene(n), die de ouderlijke macht dan wel de voogdij over hem uitoefenen c.q. uitoefent.
  - 11.2. Een minderjarige cliënt, jonger dan 12 jaren, wordt, op grond van zijn leeftijd, geacht niet in staat te zijn tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
  - 11.3. Een minderjarige cliënt, ouder dan 12 jaren en jonger dan 16 jaren, kan in een klachtenprocedure in de gelegenheid gesteld worden zelf het woord te voeren, tenzij hij niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
  - 11.4. Een minderjarige cliënt van 16 jaren en ouder wordt in een klachtenprocedure in de gelegenheid gesteld zelf het woord te voeren, tenzij hij niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake.
12. Indien een meerderjarige cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake, wordt hij in de klachtenprocedure vertegenwoordigd door de curator, of, indien deze ontbreekt, door de persoon die schriftelijk door de cliënt is gemachtigd in zijn plaats op te treden. Ontbreekt zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt als vertegenwoordiger beschouwd de echtgenoot of andere levensgezel van de cliënt dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt of niet optreedt, een ouder of kind van de cliënt.
- 13.1. De kosten van de behandeling van een klacht door de vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie en de secretariaatskosten komen ten laste van het NVPA.
  - 13.2. De overige kosten worden gedragen door de partij, die de kosten maakt.

## **HOOFDSTUK II**

### **KLACHTEN, TE BEHANDELEN DOOR DE VERTROUWENSPERSOON**

- 14.1. Het bestuur van het NVPA draagt tenminste twee personen voor aan de Algemene Ledenvergadering van het NVPA voor de functie van onafhankelijk vertrouwenspersoon, resp. diens vervanger, bij voorkeur een man en een vrouw.
  - 14.2. De Algemene Ledenvergadering benoemt de vertrouwenspersoon en diens vervanger voor een periode van vier jaren.
  - 14.3. De vertrouwenspersoon en diens vervanger zijn twee maal herbenoembaar.
  - 14.4. De vertrouwenspersoon en diens vervanger zijn geen lid van het NVPA.
  - 14.5. De vertrouwenspersoon noch diens vervanger kan gelijktijdig lid van de klachtencommissie zijn.
- 
- 15.1. Elke cliënt van een lid of aspirant-lid van het NVPA kan een duidelijk geformuleerde, op schriftelijk gestelde klacht aangetekend toesturen aan het secretariaat van het NVPA. Een duidelijk geformuleerde klacht kan ook per e-mail met ontvangstbevestiging bij het NVPA-secretariaat worden ingediend.
  - 15.2. Het secretariaat dagtekent de klacht voor ontvangst en stuurt deze onmiddellijk door naar de vertrouwenspersoon.
  - 15.3. Via het secretariaat kan desgewenst steun worden verleend bij het op schrift stellen van een klacht.

- 16.1. De vertrouwenspersoon neemt de klacht na binnenkomst zo spoedig mogelijk in behandeling.
- 16.2. Aan klager en aangeklaagde wordt hiervan binnen veertien dagen bericht gezonden, met vermelding van de naam van de vertrouwenspersoon en de wijze waarop hij bereikt kan worden.
- 16.3. De aangeklaagde ontvangt tegelijk met het in het vorige lid bedoelde bericht een afschrift van een schriftelijk ingediende klacht.
  
- 17.1. Bij elke ingediende klacht bemiddelt de vertrouwenspersoon teneinde een minnelijke schikking te bewerkstelligen.
- 17.2. Hij kan daartoe partijen, al dan niet in elkaar's aanwezigheid, horen en kan verzoeken op de kwestie betrekking hebbende bescheiden aan hem ter hand te stellen.
- 17.3. Hij kan, met instemming of op verzoek van één der partijen, desgewenst ook andere personen als getuige of als deskundige horen.
- 17.4. Hij kan aan partijen een voorstel doen om de kwestie in der minne te schikken.
  
- 18.1. De vertrouwenspersoon is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging of het besluit kennelijk onvoldoende is. In dat geval verklaart hij de klager niet ontvankelijk.
- 18.2. De vertrouwenspersoon kan de klager ook niet ontvankelijk verklaren, wanneer hij een situatie aantreft als omschreven in artikel 10 of artikel 31.
- 18.3. Wanneer de vertrouwenspersoon is gebleken, dat een minnelijke schikking met de klager en de aangeklaagde kan worden bereikt, gaat hij daartoe over. De vertrouwenspersoon beëindigt de zaak bij vaststellingsovereenkomst, die door beide partijen wordt ondertekend.
- 18.4. Wanneer de vertrouwenspersoon is gebleken, dat een minnelijke schikking met de klager en de aangeklaagde niet kan worden bereikt, beëindigt hij zijn activiteiten. Vervolgens is de klager verplicht om binnen 14 dagen aan de vertrouwenspersoon schriftelijk mee te delen, of hij wil dat zijn klacht door de vertrouwenspersoon aan de klachtencommissie wordt toegezonden of niet. De vertrouwenspersoon wijst de klager erop dat hij hiermee kiest voor afdoening door de klachtencommissie of voor definitieve beëindiging van zijn zaak.
  
19. De klager en de aangeklaagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een raadsman.
  
- 20.1. De vertrouwenspersoon heeft uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht.
- 20.2. Ook voor degene die secretariële ondersteuning verricht, geldt een geheimhoudingsplicht.
  
21. Het NVPA-bestuur draagt zo nodig zorg voor secretariële ondersteuning van de vertrouwenspersoon en voor de financiële vergoeding van de door hem verrichte werkzaamheden.

## HOOFDSTUK III

### KLACHTEN, INGEDIEND BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

- 22.1. Het bestuur van het NVPA draagt aan de Algemene Ledenvergadering 7 personen voor in een poule, ter behandeling van klachten. Uit deze poule wordt per geval een klachten-commissie van 3 personen gevormd.
- 22.2. De voorzitter van de klachtencommissie heeft een juridische achtergrond en is geen lid van het NVPA. De vice-voorzitter van de klachtencommissie heeft bij voorkeur een juridische achtergrond en is geen lid van het NVPA.
- 22.3. Tenminste drie leden van de klachtencommissie hebben een therapeutische achtergrond.
- 22.4. De leden van de klachtencommissie worden door de Algemene Ledenvergadering van het NVPA voor een termijn van vier jaren benoemd en zijn tweemaal herbenoembaar.
  
- 23.1. Elke cliënt van een bij het NVPA aangesloten therapeut (een NVPA-lid of een aspirant-NVPA-lid) met een klacht over de wijze waarop een (aspirant-)NVPA-lid zich in de therapeutische relatie jegens hem heeft gedragen, ten aanzien waarvan de vertrouwenspersoon geen minnelijke schikking heeft kunnen bewerkstelligen, heeft het recht een op schrift gestelde klacht in te dienen bij het secretariaat van het NVPA.
- 23.2. Een gedraging van een persoon, werkzaam binnen de beroepsverantwoordelijkheid van een NVPA-lid, wordt aangemerkt als een gedraging van dat lid.
- 23.3. Het secretariaat dagtekent de schriftelijk ingediende klacht voor ontvangst, stuurt deze onmiddellijk door naar de secretaris van de klachtencommissie en stelt de klager gelijktijdig van deze doorzending op de hoogte.
  
- 24.1. De klachtencommissie die een klacht in behandeling neemt bestaat uit drie personen en een ambtelijke secretaris. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt zo mogelijk de aard van de klacht en de regio, waar de klacht speelt, in aanmerking genomen.
- 24.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtencommissie, waarbij geen van de commissieleden bij de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- 24.3. Voor de leden van de klachtencommissie en de ambtelijke secretaris geldt een geheimhoudingsplicht ten aanzien van gegevens, waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijze moeten vermoeden.
  
25. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, binnen veertien dagen na ontvangst ervan, aan de klager, de aangeklaagde en het NVPA-secretariaat.
  
- 26.1. De klachtencommissie draagt zorg voor een behoorlijke behandeling en afdoening van schriftelijk ingediende klachten.
- 26.2. Zij adviseert het bestuur over klachten.

- 27.1. Op verzoek van een partij kan elk lid van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor diens onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 27.2. Elk lid van de klachtencommissie kan voorstellen zich te verschonen op grond van feiten of omstandigheden waardoor diens onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.
- 27.3. Op het in artikel 27 lid 1 genoemde verzoek, respectievelijk het in artikel 27 lid 2 genoemde voorstel, beslist de klachtencommissie met meerderheid van stemmen.
  
- 28.1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging of een besluit van een lid of aspirant-lid jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, is dit artikel en zijn de volgende artikelen van toepassing.
- 28.2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. naam en het adres van de indiener (de klager);
  - b. dagtekening;
  - c. omschrijving van de gedraging of het besluit waartegen de klacht is gericht.
  - d. naam en het adres van de aangeklaagde.
- 28.3. Indien de klacht in een andere dan de Nederlandse taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
  
29. De klager en de aangeklaagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen door een raadsman laten bijstaan.
  
- 30.1. Zodra de aangeklaagde naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, en de klager schriftelijk aan de klachtencommissie heeft meegedeeld er de voorkeur aan te geven de procedure te beëindigen, vervalt voor de klachtencommissie de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
- 30.2. De klager en de aangeklaagde worden van het beëindigen van de behandeling van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 30.3. Van de klager die vervolgens over dezelfde aangelegenheid opnieuw een klacht indient, wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard.
  
- 31.1. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen, indien zij betrekking heeft op een gedraging of een besluit:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 24 en volgende is behandeld;
  - b. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - c. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
  - d. waarop artikel 10 van toepassing is.
- 31.2. De klachtencommissie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging of het besluit kennelijk onvoldoende oordeelt.

- 31.3. Wanneer de klachtencommissie artikel 31 lid 1 of lid 2 van toepassing acht, verklaart zij de klacht niet ontvankelijk.
- 31.4. Van de niet ontvankelijk verklaring van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.
  
- 32.1. Aan degene op wiens gedraging of besluit de klacht betrekking heeft (de aangeklaagde), wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
- 32.2. De aangeklaagde heeft gedurende ten hoogste 4 weken na ontvangst van het klaagschrift de gelegenheid om een verweerschrift op te stellen en aan de klachtencommissie toe te sturen.
- 32.3. De klachtencommissie stuurt een afschrift van het verweerschrift aan de klager toe. De klager heeft gedurende ten hoogste 4 weken na ontvangst van het verweerschrift eenmaal de gelegenheid om daarop schriftelijk te reageren (repliek). De klager zendt zijn repliek aan de klachtencommissie.
- 32.4. De aangeklaagde heeft, na ontvangst van de repliek via de klachtencommissie, vervolgens gedurende ten hoogste 4 weken eenmaal de gelegenheid om op de repliek van de klager schriftelijk zijn weerwoord te geven (dupliek) en dat aan de klachtencommissie te zenden.
  
33. De klachtencommissie kan aan partijen verzoeken om op de kwestie betrekking hebbende bescheiden aan haar ter hand te stellen.
  
- 34.1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging of besluit de klacht betrekking heeft, met inachtneming van artikel 32 in de gelegenheid om te worden gehoord. Wanneer partijen te kennen geven geen gebruik te willen maken van de gelegenheid om een verweerschrift in te dienen, respectievelijk van de mogelijkheid tot repliek en dupliek, bepaalt de klachtencommissie de datum en plaats van de hoorzitting.
- 34.2. De klachtencommissie bepaalt of het horen van de klager en de aangeklaagde in elkaar's aanwezigheid geschiedt of niet.
- 34.3. De hoorzittingen zijn niet openbaar.
- 34.4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
- 34.5. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan partijen wordt toegezonden.
  
- 35.1. De klachtencommissie kan desgewenst andere personen als getuige of deskundige horen.
- 35.2. Ook deze hoorzittingen zijn niet openbaar.
- 35.3. Van het in het eerste lid bedoelde horen wordt eveneens een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan partijen wordt toegezonden.
  
36. Klager en aangeklaagde krijgen eenmaal de gelegenheid schriftelijk te reageren op de verslagen, bedoeld in artikel 34 lid 5 en artikel 35 lid 3.



37. De klachtencommissie kan zaken over hetzelfde of een verwant onderwerp ter behandeling voegen of de behandeling van gevoegde zaken splitsen.
- 38.1. De klachtencommissie handelt de klacht af binnen acht weken, of, indien een klachtenadviesprocedure wordt ingesteld, binnen twaalf weken na ontvangst van het klaagschrift.
- 38.2. De klachtencommissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging of besluit de klacht betrekking heeft.
39. De klachtencommissie doet binnen veertien dagen na de behandeling schriftelijk uitspraak en zendt deze toe aan de klager en de aangeklaagde.
40. De uitspraak kan één of meer van de volgende beslissingen bevatten:
  - a. een oplossing, in de vorm van een minnelijke schikking, aan partijen aanbieden;
  - b. niet ontvankelijk verklaren van de klacht;
  - c. ongegrond verklaren van de klacht;
  - d. gegrond verklaren van de klacht en verwijzing van de cliënt naar een andere therapeut;
  - e. gegrond verklaren van de klacht en voor de therapeut een verplichting tot supervisie;
  - f. gegrond verklaren van de klacht en voor de therapeut een verplichting tot bijscholing;
  - h. gegrond verklaren van de klacht en voor de therapeut een waarschuwing;
  - i. gegrond verklaren van de klacht en voor de therapeut een berisping;
  - j. gegrond verklaren van de klacht en een openbaarmaking van de uitspraak in de eerstvolgende NVPA-Mededelingen en eventueel ook op de NVPA-Website, gedurende ten hoogste zes maanden.
- 41.1. De uitspraak bevat tenminste:
  - a. De oorspronkelijk ingediende klacht;
  - b. Het verslag van de procedure;
  - c. Het verslag van het horen van partijen, getuigen en deskundigen;
  - d. Het verslag van eventuele verweren van partijen;
  - e. Een gemotiveerde conclusie, gevolgd door een of meer beslissingen overeenkomstig artikel 40.
- 41.2. De klachtencommissie zendt een afschrift van de uitspraak aan het secretariaat van het NVPA.
- 42.1. Indien de klachtencommissie van oordeel is, dat de klacht gegrond is en een schorsing van het lidmaatschap voor ten hoogste een jaar of een ontzetting uit het lidmaatschap van de aangeklaagde zou moeten volgen, fungeert zij als een adviescommissie voor het bestuur van het NVPA.
- 42.2. Indien het vorige lid van toepassing is, zendt de klachtencommissie haar advies aan het bestuur van het NVPA.

- 42.3. Het bestuur beslist binnen zes weken na ontvangst over het advies van de klachtencommissie en zendt de aangeklaagde en de klager zijn beslissing toe.
- 42.4. Het bestuur kan afwijken van het advies van de klachtencommissie in een gemotiveerde beslissing.
  
- 43. Indien een in hoofdstuk III gestelde termijn in redelijkheid niet gehaald kan worden, kan de klachtencommissie daarvan afwijken, met mededeling van de reden van het verlengen van een termijn aan partijen.
  
- 44. Tegen een besluit van de klachtencommissie inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld
  
- 45.1. Het NVPA-bestuur draagt zorg voor secretariële ondersteuning van de klachtencommissie en voor de financiële vergoeding voor de door de leden van de klachtencommissie verrichte werkzaamheden.
- 45.2. De secretariële ondersteuning bestaat uit een ambtelijke secretaris, die de bij een klachtenprocedure behorende voorbereidende, ondersteunende en uitvoerende handelingen van administratieve aard uitvoert.
  
- 46.1. De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en stelt een jaarverslag op, waarin naar de persoon herleidbare gegevens zijn geanonimiseerd.
- 46.2. De geregistreerde klachten worden jaarlijks binnen het NVPA gepubliceerd.
- 46.3. Aan de landelijke Inspecteur van Volksgezondheid wordt ieder jaar een jaarverslag toegezonden.
  
- 47. De klachtencommissie stelt voor haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement op.
  
- 48. Het NVPA neemt in haar voorlichtingsbrochure informatie op over de klachtenregeling.

## **HOOFDSTUK IV**

### **SLOTBEPALING**

- 49. Deze klachtenregeling treedt in werking op 7 oktober 2005.

## **TOELICHTING BIJ DE KLACHTENREGELING**

### **ALGEMENE TOELICHTING**

In deze eindversie van het klachtrecht van het NVPA is dankbaar gebruik gemaakt van het bestaande klachtrecht van het NVPA (inclusief het huishoudelijk reglement) en van de regeling van het klachtrecht in de Algemene Wet Bestuursrecht. Voorts is rekening gehouden met de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. In het bijzonder is het opbouwende commentaar verwerkt van de NVPA-leden, die op de vorige versie hebben gereageerd. Ook hen is grote dank verschuldigd.

Zo kan een betere regeling tot stand komen.

Het gaat binnen het NVPA om een individueel – dus niet een collectief- klachtrecht. Het is een interne klachtprocedure, d.w.z. een procedure, die in het interne verenigingsrecht is geregeld.

De procedure speelt zich dus af binnen de eigen vereniging. Het is geen beklagrecht, d.w.z. het leidt niet tot een rechterlijke beslissing. Het gaat er allereerst om de cliënt te beschermen, die in relatie met diens therapeut immers een afhankelijke positie inneemt. De cliënt die zich door zijn therapeut onheus bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een faire en zorgvuldige behandeling van zijn klacht. Aan de andere kant verdient ook de therapeut bescherming, in die zin, dat het klachtrecht beperkt is tot voldoende duidelijk omschreven klachten omtrent redelijk recente gedragingen of besluiten van de therapeut (zie art.10). Het klachtrecht beoogt niet alleen de cliënt genoegdoening te verschaffen, maar houdt tegelijkertijd een leereffect in voor de therapeut en is een aansporing voor hem om zich correct te (blijven) gedragen jegens zijn cliënt.

In de regeling bevat hoofdstuk I enkele begripsbepalingen en enkele algemene bepalingen, o.a. over de wettelijke vertegenwoordiging van minderjarigen en meerderjarigen.

Er is een scheiding aangebracht tussen klachten, te behandelen door de vertrouwenspersoon (hoofdstuk II) en klachten, ingediend bij de klachtencommissie (hoofdstuk III). Hoofdstuk IV bevat slechts één bepaling.

De regeling is zo opgezet, dat *alle* schriftelijk ingediende klachten eerst bij de vertrouwenspersoon komen, die elke hem ter hand gestelde klacht onderzoekt, uitdrukkelijk met de bedoeling om na te gaan, of de klager en de aangeklaagde tot een minnelijke schikking kunnen komen (zie art. 5, 17 lid 1). Lukt dat niet, dan kan de klager besluiten om met een op schrift gestelde klacht de klachtencommissie in te schakelen (zie art. 23 lid 1). Ook aan de klachtencommissie is ruimte gelaten om tot een minnelijke schikking te komen, maar zij zal vaker over een conflict tot een andere uitspraak komen (zie art. 40).

De regeling van de positie en het werk van de vertrouwenspersoon is summier gehouden, om te voorkomen dat partijen voortijdig in een te formele procedure belanden, die de kans op een schikking onnodig zou verkleinen.

Zo behoudt de vertrouwenspersoon voldoende manoeuvreerruimte.

De vraag is gesteld: wat is het profiel van de vertrouwenspersoon? Behalve dat hij (zij) onafhankelijk van het NVPA dient te zijn, gaat het om een persoon met tenminste een hbo-opleiding, in wie de NVPA-leden vertrouwen kunnen hebben. Hij dient affiniteit met de doelgroep (therapeuten) te hebben en kennis van overlegsituaties, informatie goed te kunnen hanteren, over goede communicatieve vaardigheden te beschikken, ervaring te hebben in het oplossen van conflicten en in staat te zijn praktische mensenkennis toe te passen in klachten- en bezwarenprocedures.

De regeling van de behandeling van een zaak door de klachtencommissie is uitvoeriger geregeld (wat meer 'juridisch' gemaakt) zonder alles uitputtend te willen regelen: ook de klachtencommissie is speelruimte gelaten. Ook de klachtencommissie behandelt uitsluitend op schrift gestelde klachten.

Het klachtrecht is naar zijn aard beperkt, omdat het deel uitmaakt van het verenigingsrecht en een lid wel op morele gronden kan worden aangesproken, maar weinig kan worden afgedwongen. In zoverre is de bruikbaarheid en de effectiviteit van het klachtrecht afhankelijk van de welwillende medewerking van de leden. De zwaarste sancties reiken niet verder dan het beëindigen van het lidmaatschap. Verder reikt de (pol-)stok van de vereniging niet. De klachtencommissie kan bijv. niemand ontslaan uit de uitoefening van zijn

beroep, kan ook de klager geen schadevergoeding toekennen of een heronderzoek gelasten. Het is belangrijk dat de NVPA-leden hiervan doordrongen zijn.

Van NVPA-leden mag loyale medewerking aan een klachtenprocedure worden verwacht, omdat zij de beroepscode bij de aanvang van hun lidmaatschap hebben onderschreven (zie art. 2,8). Een NVPA-lid kan het klachtrecht ook niet zomaar buiten werking stellen, door zijn lidmaatschap op te zeggen: het klachtrecht blijft dan gelden. Ook van een ex-lid van de vereniging wordt verwacht dat hij nog gedurende een jaar meewerkt aan een klachtprocedure (art. 9,10). De vraag is evenwel, in hoeverre diens medewerking dan afdwingbaar is: de vereniging beschikt niet over juridische, hoogstens over morele sancties. Het is van groot belang dat de klagers de grenzen van het klachtrecht kennen, om te hoog gespannen verwachtingen, en dus teleurstellingen te voorkomen.

Zowel de klachtenregeling zelf als in de toelichting is omwille van de leesbaarheid in de mannelijke vorm geschreven (bijv. therapeut, klager, raadsman enz.), maar daaronder is steeds, tenzij uit de tekst zelf anders blijkt, ook iemand van het vrouwelijk geslacht begrepen (zoals therapeute, klaagster, raadvrouw).

## **ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING (Hoofdstuk I)**

### **Bij hoofdstuk I.**

3.1. Het is de bedoeling dat het klachtrecht laagdrempelig is. Daarom is niet nader gedefinieerd wat een klacht kan inhouden. Het zal vaak gaan over de therapeutische behandelwijze, maar kan bijv. ook betrekking hebben op financiële aspecten van de therapeutische relatie. Wel is het klagen beperkt tot datgene wat zich binnen de relatie therapeut-cliënt afspeelt. Het klachtrecht is zowel op de therapeut als de aspirant-therapeut van toepassing.

Blijkt een klacht evenwel een bagatel te bevatten, dan kan deze niet ontvankelijk worden verklaard: het moet wel ergens over gaan (zie art. 18.1. en 31.2.).

3.2. De therapeut kan zelf geen klacht indienen jegens zijn cliënt. De therapeut wordt geacht ten aanzien van een cliënt die zich onheus gedraagt, de juiste stappen te kunnen nemen. Er is voorgesteld om bij het NVPA-secretariaat een mogelijkheid te scheppen, om als aangeklaagde steun te krijgen. Dit lijkt een heel zinnig voorstel, dat om nadere uitwerking vraagt.

5. Hier is uitdrukkelijk bepaald, dat de vertrouwenspersoon zijn best doet om de klager en de aangeklaagde met elkaar te verzoenen. Zie ook at. 17 lid 1.

8. Elk NVPA-lid of aspirant-lid heeft de beroepscode onderschreven en zich dus verplicht die na te leven. Zie ook art. 2. Die code geeft een leidraad aan de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, om gedragingen of besluiten als wel of niet toelaatbaar te kunnen bestempelen. Het is belangrijk, dat een bewijsstuk van de ondertekening van de beroepscode bij het secretariaat aanwezig is, zodat een lid zich er niet op kan beroepen, dat hij de beroepscode niet kent en niet in zijn bezit heeft, en er dus niet aan gebonden is, zoals in het verleden wel is gebeurd. Zie art.1 beroepscode. [N.B. Het lijkt erop dat ook de beroepscode aan herformulering toe is, om de toetsingsmogelijkheid aan de code te vergroten.]

9. Een ingediende klacht kan een therapeut er toe brengen zijn NVPA-lidmaatschap te beëindigen. Dat betekent niet dat hij dan niet meer ter verantwoording kan worden geroepen. Probleem is wel, dat de vereniging niet over middelen beschikt, om hem daartoe te dwingen.
10. De bescherming van de cliënt kent ook grenzen: de klacht dient betrekking te hebben op redelijk recente gebeurtenissen en betreft uitsluitend leden en aspirant-leden van het NVPA en ex-leden, die nog geen jaar ex-lid zijn. De hier opgenomen termijn lijkt mij redelijk, maar is ook arbitrair. Ook langer geleden gebeurtenissen zouden een klacht kunnen opleveren, zeker wanneer het de behandeling van jeugdige personen heeft betroffen. Maar ten behoeve van de rechtszekerheid moet wel een duidelijke grens worden getrokken.
11. In de vorige versie ontbrak een regeling voor klachten van minderjarige personen. Die leemte is hier opgevuld. Naarmate de leeftijd hoger is, is de inspraak van de minderjarige zelf in de klachtenprocedure groter.
12. Ook voor een meerderjarige cliënt kan wettelijke vertegenwoordiging geboden zijn. Dat is hier geregeld.
13. Dit artikel bepaalt wie de kosten draagt van een klachtenprocedure.

## **Bij hoofdstuk II**

14. Het lijkt nuttig, dat de vereniging over tenminste twee vertrouwenspersonen kan beschikken, zodat bij ontstentenis van de een de vereniging niet meteen onthand is. Door een man en een vrouw als vertrouwenspersoon te benoemen, kan bij de behandeling van de klacht op de aard van de klacht worden ingespeeld. Te denken is hier bijv. aan klachten omtrent ongewenste intimiteiten tussen hulpverlener en cliënt.  
De vertrouwenspersoon handelt onafhankelijk van het bestuur en onafhankelijk van de klachtencommissie, met inachtneming van de klachtenregeling. Daarom is bepaald dat de vertrouwenspersoon geen lid is van het NVPA. De vertrouwenspersoon is tweemaal herbenoembaar.  
Die bepaling is opgenomen, omdat de mensen, die geschikt zijn voor deze functie tamelijk schaars zijn gezaaid. Benoeming door de Algemene Ledenvergadering geeft de vertrouwenspersoon een groter gezag dan benoeming uitsluitend door het bestuur.
15. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij aangetekend schrijven, of per email met ontvangstbevestiging. Een mondeling of telefonisch ingediende klacht is dus onvoldoende. Op schrift stellen betekent een concretisering van de klacht, zodat deze beter behandelbaar wordt. Om de drempel voor het indienen van een klacht laag te houden, is bepaald dat via het secretariaat door een derde (iemand die zelf helemaal buiten het conflict staat) steun kan worden verleend bij de formulering van de klacht. Dat blijkt nogal eens lastiger dan eerst gedacht. Misschien vindt de eerste explicitering van de klacht pas in dat contact plaats.  
Hoe minder de klacht is uitgekristalliseerd, des te groter lijkt de kans van slagen van een schikkingspoging: de kwestie is dan wellicht nog niet zo ver verhard, dat er geen weg meer terug lijkt te zijn.  
Elke schriftelijk ingediende klacht gaat eerst naar de vertrouwenspersoon. Die fungeert als zeef: welke klacht is bemiddelbaar en kan tot een minnelijke schikking leiden zodat het conflict niet op de spits gedreven behoeft te worden? Welke is dat

niet? In het laatste geval moet de klager zelf besluiten zijn klacht naar de klachtencommissie te sturen (art.18.4). Iemand van binnen het NVPA kan dan nog wel behulpzaam zijn om de klacht goed op papier te krijgen. Dat blijkt in de praktijk soms behoorlijk ingewikkeld (art. 15.3).

- 16&17 De regeling bij de vertrouwenspersoon is heel summier gehouden. Partijen hebben een stem in het horen van getuigen en deskundigen (art. 17.3.).
18. Dit artikel regelt een aantal grenzen van het klachtrecht: in bagatelzaken, te oude zaken, al eerder behandelde zaken, of bij de rechter aanhangige zaken zal de vertrouwenspersoon de klacht niet ontvankelijk verklaren.
- 18.4. De vertrouwenspersoon wijst de klager op de mogelijkheid om naar de klachtencommissie te gaan, maar de klager zelf moet die stap zetten met een op schrift gestelde klacht. Het opstellen van een klacht in behandelbare vorm is niet altijd even gemakkelijk. Vandaar dat aan de klager desgewenst een handreiking kan worden gedaan via het secretariaat (art. 15.3).
19. Partijen kunnen zich door een raadsman/raadvrouw laten bijstaan. Dat kan een jurist zijn, maar dat kan ook een collega of vriend zijn, die zowel praktisch als emotioneel steun biedt. Partijen kunnen zich niet door een ander laten vertegenwoordigen, tenzij de klager minderjarig is of de meerderjarige zijn belangen zelf niet kan waarnemen (art. 11 en 12). Afhandeling met de rechtstreeks betrokkenen zelf verdient uiteraard de voorkeur.

### **Bij Hoofdstuk III**

22. Ook hier geldt: de leden van de klachtencommissie krijgen het meeste gezag bij verkiezing door de Algemene Ledenvergadering. Om slagvaardig te kunnen zijn is het nuttig om in een poule 7 mensen te benoemen, waaruit per geval een klachtencommissie van 3 personen wordt gevormd. Voor de functie van voorzitter van de klachtencommissie wordt iemand voorgesteld met een juridische achtergrond. Een jurist is geoefend in een meer objectieve, niet-emotionele behandeling van het conflict.
- De voorzitter en de vice-voorzitter zijn geen lid van het NVPA. Daarmee is een zo groot mogelijke onafhankelijkheid gewaarborgd. Voor de vice-voorzitter gelden in principe dezelfde voorwaarden als voor de voorzitter, maar is de juridische achtergrond minder stringent. Immers, ook hier zal het niet gemakkelijk zijn de juiste persoon voor deze functie te vinden. Therapeutische kennis en kundigheid bij tenminste één lid van de commissie is belangrijk voor een juiste inhoudelijke beoordeling van het conflict. .
- 23.1. Hier is het klachtrecht uitdrukkelijk als een recht geformuleerd, en dat is al een zekere formalisering. Vandaar dat de formulering iets anders is dan in art. 15.1. Uit artikel 23 lid 1 blijkt voorts ondubbelzinnig, dat de vertrouwenspersoon als zeef fungeert, waar alle klachten doorheen gaan. Pas daarna komt desgewenst de klachtencommissie aan bod.
- De klager zal, al dan niet met steun van derden (wellicht een raadsman/raadvrouw, art. 29), zelf zijn klacht voldoende duidelijk moeten formuleren. Zie ook art. 15.3.
- 23.2. Te denken is aan een stagiair, die onder toezicht van een therapeut werkzaam is.
- 26.1. Hier is het zorgvuldigheidsbeginsel gecodificeerd, zonder het in details uit te werken. Dit beginsel houdt in, dat de klachtencommissie zorg draagt voor een zorgvuldige

procedure, waarbij de voorgeschreven termijnen worden geëerbiedigd, elk der procespartijen tijdig over de juiste informatie beschikt e.d.

- 26.2. Wat de adviesfunctie van de klachtencommissie betreft: zie art. 42. De meest verstrekkende sancties kunnen uitsluitend door het NVPA-bestuur genomen worden, dat immers ook over de toelating van de therapeuten tot het NVPA beslist.
27. Ter garandering van de onpartijdigheid van de klachtencommissie. Zie ook art. 24.2. Wraking betekent dat een partij bezwaar maakt tegen de onpartijdigheid van een commissielid. Verschoning houdt in dat een commissielid zelf van mening is onvoldoende onpartijdig te zijn.
28. Het gaat steeds om een schriftelijk ingediende klacht. De aan het klaagschrift te stellen eisen zijn zo summier mogelijk gehouden, om de klachtenregeling laagdrempelig te houden.
30. De klager houdt in zoverre de regie, dat hij te allen tijde de procedure kan doen eindigen. Maar over dezelfde kwestie kan hij daarna niet opnieuw een klacht indienen.
- 31.1.
  - a. Niet tweemaal klagen over hetzelfde feit.
- 31.1.
  - b en c. Deze bepalingen voorkomen samenloop van een juridische procedure met een klachtenprocedure.
- 31.1.
  - d. De regeling beperkt zich tot klachten over gedragingen van recente datum, om te voorkomen, dat conflicten uit het (soms verre) verleden worden opgerakeld. Dit is een stuk bescherming van de therapeut.
- 31.2. De klacht moet voldoende 'gewicht' hebben en geen bagatel betreffen.
32. De aangeklaagde wordt de gelegenheid geboden om tegen de klacht een verweerschrift in te dienen. Vervolgens wordt de mogelijkheid geboden om elkaar binnen een redelijke termijn schriftelijk één keer van repliek en dupliek te dienen. Hierdoor gaat de procedure wel langer duren, maar de klacht wordt in deze wisselslag van stukken nader omlijnd, toegelicht en gestaafd, kortom meer concreet en wellicht meer of minder aannemelijk. Dit komt de zorgvuldigheid van de procedure ten goede en vraagt van partijen een actieve houding in het geschil.
- 34, 35
- en 36. De klachtencommissie kan zich via het horen van partijen, en desgewenst van getuigen en deskundigen zodanig op de hoogte stellen, dat zij weloverwogen en beargumenteerd over de kwestie kan beslissen. Partijen krijgen eenmaal de gelegenheid om op de verslagen van de getuigen- en deskundigenverklaringen te reageren.
37. Soms zijn er meer klagers tegen dezelfde aangeklaagde. De klachtencommissie heeft dan de ruimte om de klachten gezamenlijk of afzonderlijk te behandelen.
38. In de praktijk moet blijken, of deze termijnen reëel zijn. Die vraag geldt ook voor de in andere artikelen genoemde termijnen. Uit een oogpunt van rechtszekerheid is het wel gewenst om termijnen vast te stellen. Zie ook art. 43.  
N.B. Bij de vertrouwenspersoon, die zo informeel mogelijk te werk gaat, zijn met opzet geen termijnen genoemd. Van hem mag verwacht worden, dat hij een zaak zo voortvarend mogelijk en ook met takt afwikkelt, dus soms een partij enige tijd laat om te reageren.

40. Deze sancties kan de klachtencommissie zelfstandig opleggen. Niet ontvankelijk is een klacht op formele gronden: aan de inhoudelijke behandeling van de klacht komt men dan nog helemaal niet toe (zie bijv. art. 31.) Ongegrond is een klacht, die wel materieel (inhoudelijk) is onderzocht, maar waarvan de beweringen onvoldoende gestaafd zijn. Gegrond is een klacht, die inhoudelijk is onderzocht en waarvoor voldoende gronden zijn aangevoerd, uiteraard steeds naar het oordeel van de klachtencommissie.
- Is de klachtencommissie van oordeel, dat een tijdelijke schorsing of een definitieve ontzetting uit het lidmaatschap moet volgen, dan functioneert zij als adviescommissie aan het bestuur: zie art. 42.
- 40i. Openbaarmaking van een beslissing op de Website voor maximaal zes maanden betekent ook openbaarmaking buiten de vereniging. Het betreft hier de meest vergaande sanctioneringsbevoegdheid van de klachtencommissie.
44. De klachtenregeling kent geen beroepsinstantie.  
[N.B. Het NVPA zal zich nader moeten beraden over de mogelijkheid van tuchtrecht. Dat is niet langer een interne regeling. Hebben wij dat nodig? Is dat realiseerbaar en betaalbaar? Dit is een principiële kwestie, die hier verder blijft liggen].
45. De klachtencommissie beschikt over een ambtelijk secretaris. Dat is een secretaris die geen lid is van de klachtencommissie, dus ook geen stem heeft in het eindoordeel. Het is zijn taak om alle betrokkenen tijdig van de juiste stukken te voorzien en de termijnen in de gaten te houden. Zijn taak is administratief en vergt grote nauwkeurigheid. Vast moet staan wat het NVPA-secretariaat hier bijdraagt (met name: doorgeefluik zijn) en wat de werkzaamheden zijn van de eigen ambtelijke secretaris van de klachtencommissie.
48. In de voorlichtingsbrochure dient een en ander over het klachtrecht te worden opgenomen. Daarbij dient duidelijk uit te komen, wat de mogelijkheden en grenzen van het klachtrecht zijn. Zie de algemene toelichting, laatste alinea.
49. In het laatste hoofdstuk is de bepaling opgenomen, wanneer deze klachtenregeling formeel in werking treedt. Aangezien deze regeling de algemene goedkeuring heeft verworven op de Algemene Ledenvergadering van het NVPA die werd gehouden op 7 oktober 2005, treedt zij op dezelfde dag in werking.

\*\*\*\*\*