

## Klachten en geschillen

Naast de primaire en ondersteunende processen hebben wij voor de behandeling van klachten een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp en heeft **Praktijk VENA** een interne klachtenfunctionaris en is **Praktijk VENA** lid van een onafhankelijke geschillencommissie. Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en ouders eerst de mogelijkheid om intern de klacht neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of geeft de klacht hier aanleiding voor, dan kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie. Cliënten worden hierover geïnformeerd via de behandelingsovereenkomst met de daarbij horende algemene voorwaarden.

1. Klachten worden bij voorkeur direct geuit, mondeling, per mail of in een brief en zo mogelijk per omgaande in een gesprek opgelost. **Praktijk VENA** neemt hiertoe het initiatief. Kosten voor een oplossingsgericht klachtgesprek zijn voor **Praktijk VENA**.
2. **Praktijk VENA** is via haar beroepsvereniging aangesloten bij een geschillencommissie zodat klachtafhandeling conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg plaats kan vinden.
3. Indien de cliënt geen gesprek wil of de WKKGZ afhandeling niet toereikend vindt, kan een formele klacht ingediend worden via:
  - a. het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP, [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl))
  - b. het Medisch Tuchtcollege ([www.bigregister.nl](http://www.bigregister.nl))
  - c.
4. **Praktijk VENA** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft **Praktijk VENA** het recht het geschil voor te leggen aan de volgens wet bevoegde rechter.
5. De verjaringstermijn voor klachten is 1 jaar, gerekend vanaf het afsluiten of opzeggen van de contacten.
6. Op elke overeenkomst tussen **Praktijk VENA** en opdrachtgever of cliënt is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing