

Klachten en Geschillen Regeling Functioning Psychology Studio 2026

Functioning Psychology Studio wil cliënten, familie en naastbetrokkenen een goede en laagdrempelige klachtenregeling bieden, en klachten, van welke aard dan ook, snel en goed oplossen. De klachtenregeling biedt de cliënt de mogelijkheid zijn klacht te uiten en hier ondersteuning in te krijgen, draagt bij aan genoegdoening van de individuele klager, is gericht op herstel van vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener en/of Functioning Psychology Studio en draagt bij aan de kwaliteit van zorg binnen Functioning Psychology Studio.

Doelstelling

De klachtenregeling van Functioning Psychology Studio draagt bij aan:

- Het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- Herstel van vertrouwen van de cliënt, het familielid of naaste in de hulpverlener en/of Functioning Psychology Studio;
- De verbetering van de kwaliteit van zorg binnen Functioning Psychology Studio;
- Het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

Uitgangspunten

Iedere klacht is een signaal

Een klacht is een signaal van een cliënt, familielid en/of naaste over de zorg- en dienstverlening van Functioning Psychology Studio. Iedere klacht moet serieus worden genomen en met de direct betrokkene(n) worden opgepakt om zo de tevredenheid van de behandeling van cliënt/familielid/naaste te verbeteren. Klachten worden op individueel niveau zo snel mogelijk opgelost, maar klachten kunnen ook wijzen op een structureel probleem. Informatie uit klachten wordt daarom gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Verbetersuggesties en klachten

Wanneer je niet tevreden bent over de manier waarop je bent bejegend door één van onze hulpverleners of over het verloop van het traject van je familielid of naastbetrokkene, heb je het recht om een klacht in te dienen. Wij stimuleren cliënten en familie/naasten om deze onvrede in eerste instantie bespreekbaar te maken met de betrokken hulpverlener. Dit kan als moeilijk worden ervaren, daarom is het mogelijk hiervoor een beroep te doen op de familievertrouwenspersoon.

Mocht deze stap niet het gewenste resultaat opleveren, dan kan je een klacht indienen. Verstuur je klacht naar administration@functioningpsychology.nl. Deze klacht wordt door onze klachtenfunctionaris in behandeling genomen en je wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

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), of het [SKJ](#).

Bent u als cliënt van een lid van de NVO, het NIP, 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, 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.

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 Klachtenportaalzorg en P3NL. U kunt uw klacht kenbaar maken aan <https://klachtenportaalzorg.nl>.

Omdat de praktijk lid is van de LVVP, kunt u ook gratis gebruikmaken van de onafhankelijke LVVP-klachtenfunctionaris (www.lvvp.info).

Geschillencommissie voor vrijgevestigde ggz-praktijken

U kunt uw klacht (vervolgens) tevens voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie die een bindende uitspraak doet, ook over een eventuele schadeclaim tot in ieder geval € 25.000. U krijgt hiermee een extra keuzemogelijkheid aangereikt, naast de gang naar het tuchtcollege of de burgerlijk rechter. We zijn aangesloten op de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag, waar per

1-1-2017 een speciaal portaal is ingericht voor cliënten van vrijgevestigde ggz-aanbieders (gz-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro)psychologen en psychiaters).

Deze Geschillencommissie voor Vrijgevestigde ggz-praktijken is digitaal bereikbaar [via deze link](#) en per post via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Klachtenregeling voor kinderen en jeugdigen (Jeugdwet)

Omdat de jeugdzorg onder de Jeugdwet valt, geldt hiervoor een specifieke, wettelijke klachtenprocedure. Als u er met de behandelaar niet uitkomt, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Wanneer de klacht via de vertrouwenspersoon niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u deze voorleggen aan de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd.

Complaint and Disputes Policy Functioning Psychology Studio 2026

Functioning Psychology Studio aims to provide clients, family and caregivers with a good and accessible complaints mechanism, and to resolve complaints, of whatever nature, quickly and properly. The complaints procedure offers clients the opportunity to voice their complaints and receive support in doing so, contributes to satisfaction of the individual complainant, is aimed at restoring the client's trust in the counsellor and/or Functioning Psychology Studio and contributes to the quality of care within Functioning Psychology Studio.

Objective

Functioning Psychology Studio's complaints procedure contributes to:

- Achieving a satisfactory resolution of expressed complaints for both parties (complainant and accused);
- Restoring trust of the client, family member or loved one in the counsellor and/or Functioning Psychology Studio;
- Improving the quality of care within Functioning Psychology Studio;
- Meeting current standards of laws and regulations in this area.

Principles

- Every complaint is a signal

A complaint is a signal from a client, family member and/or loved one about the care and services provided by Functioning Psychology Studio. Every complaint should be taken seriously and addressed with the person(s) directly involved in order to improve the satisfaction of the treatment of client/relative/neighbor. Complaints are resolved as quickly as possible at the individual level, but complaints may also indicate a structural problem. Information from complaints is therefore used for quality improvement.

Suggestions for improvement and complaints

If you are not satisfied with the way you have been treated by one of our caregivers or with the course of your family member's or loved one's journey, you have the right to file a complaint. We encourage clients and family members/neighbors to initially discuss this dissatisfaction with the caregiver involved. This may be perceived as difficult, which is why it is possible to appeal to the family confidential advisor.

Should this step not yield the desired result, you can file a complaint. Send your complaint to administration@functioningpsychology.nl. This complaint will be handled by our complaints officer and you will be informed about the further course of the procedure.

Filing a complaint

If you have a complaint and cannot resolve it with me or our staff member you can turn to the professional associations NVO (Dutch Association of Educators and Educationalists), NIP (Dutch Institute of Psychologists), or the SKJ.

As a client of a member of the NVO, the NIP, or the SKJ, are you of the opinion that the professional code has been violated? Then you can submit a complaint about this to the Supervisory Board. If you yourself are an NVO member, a member of the NIP, the SKJ or another interested party, you can also file a complaint about the actions of another member of one of the aforementioned professional associations.

The complaint must be about the professional conduct of the educationalist/psychologist. Examples of interested parties

- Clients, including minors aged 16 or older
- Legal representatives
- Parents who do not have authority
- Colleague or fellow professional

The requirements for a complaint

A complaint must be submitted in writing. A number of requirements must be met before a complaint is considered. The complaint must be about the actions of a member of the professional associations mentioned and no third parties may be mentioned by name. This is in connection with the privacy of those third parties.

Furthermore, you must state your name and address and the name and address of those you are complaining about. If your written complaint meets the requirements set, it will be processed. You can read more about the complaint procedure in the Regulations for the Board of Supervision and the Board of Appeal and Disciplinary Law of Professional Associations.

Should the procedure at one of the aforementioned professional associations not give you satisfaction, you have a number of options, partly within the framework of the Care Quality, Complaints and Disputes Act (Wkkgz). The purpose of this Act is to ensure that everyone receives 'good care'. Good care is defined as care of good quality and of a good standard that is at least safe, effective, efficient and client-oriented, provided in a timely manner and tailored to the real needs of the client. The law provides that complaints about care are handled by a complaints officer of the healthcare provider. Pursuant to the Wkkgz, every healthcare provider must provide good care, have a complaints procedure and join a dispute resolution body. We have therefore joined the complaints and disputes procedure of Klachtenportaalzorg and P3NL. You can make your complaint known to <https://klachtenportaalzorg.nl>.

Because the practice is a member of the LVVP, you can also make free use of the independent LVVP complaints officer (www.lvvp.info).

Dispute Resolution Committee for Independent Mental Healthcare Clinics

You can also submit your complaint (subsequently) to an independent dispute resolution committee, which will issue a binding decision, including on any claim for damages up to a minimum of

€25,000. This provides you with an additional option, in addition to going to the disciplinary board or the civil court. We are affiliated with the Dispute Resolution Committee for Independent Mental Healthcare

Practices in The Hague, where, as of January 1, 2017, a dedicated portal was established for clients of independent mental healthcare providers (clinical psychologists, psychotherapists, clinical (neuro)psychologists, and psychiatrists).

This Dispute Resolution Committee for Independent Mental Healthcare Practices can be reached digitally [via this link](#) and by mail at P.O. Box 90600, 2509 LP The Hague.

Complaints procedure for children and youth (Youth Act / Jeugdwet)

Because youth care falls under the Youth Act (Jeugdwet), a specific statutory complaints procedure applies. If you cannot resolve the issue with the practitioner, you can turn to an independent confidential advisor from the AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). If the complaint is not resolved satisfactorily via the confidential advisor, you can submit it to the independent Youth Complaints Committee (Klachtencommissie Jeugd).