

## WAT TE DOEN BIJ PROBLEMEN

### MET EEN THERAPEUT ?



#### Wat te doen bij problemen met een therapeut?

De NBVH en haar leden zetten zich in voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u het oneens bent met de manier van werken of handelwijze van een therapeut. Het beste kunt u dat met hem of haar bespreken. Bent u dan nog niet tevreden? U hebt altijd het recht om de therapie bij die therapeut te stoppen. Wilt u een andere therapeut dan kunt u <https://hypnotherapie.nl> een andere therapeut vinden.

#### Wat als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht over de behandeling, bespreek deze dan in eerste instantie met de betrokken therapeut.

Komt u er samen niet uit of heeft u een zodanige klacht dat u deze niet met de therapeut kunt of wilt bespreken, dan is het mogelijk om uw klacht (uitsluitend schriftelijk) bij ons in te dienen. Kijk op [https://hypnotherapie.nl/wp-content/uploads/2015/11/Klachtenreglement-NBVH-2015-def\\_1.pdf](https://hypnotherapie.nl/wp-content/uploads/2015/11/Klachtenreglement-NBVH-2015-def_1.pdf) voor de tekst van de Regeling Klachten of in het volgende document 'Klachtenreglement NBVH' in deze informatiemap. Daarin vindt u ondermeer de voorwaarden waaraan een klacht bij het indienen moet voldoen. Richt uw brief aan:

**NBVH, t.a.v. de Klachtencommissie**  
Newtonlaan 51, 3584 BP Utrecht

#### Wat past binnen de werkingssfeer van de Regeling Klachten?

Deze regeling biedt de betrokken partijen een kader waarbinnen de Klachtencommissie haar werk doet als onpartijdig orgaan, wanneer:

1. een cliënt onrecht ervaart in de professionele omgang met een lid;
2. een niet-client, maar wel rechtstreeks belanghebbende, zich benadeeld voelt door de aangeklaagde, omdat deze het vak, of de vereniging schade berokkent met zijn handelwijze.

De klachtencommissie is het 'voorportaal'. De klachtencommissie behandelt alleen heel kleine probleempjes en sluis de rest door naar de Klachtenfunctionaris. Deze kiest voor mediation, of verwijst door naar de [geschillencommissie](https://hypnotherapie.nl/wp-content/uploads/2015/08/Clientfolder-feb-2017.pdf) (zie: <https://hypnotherapie.nl/wp-content/uploads/2015/08/Clientfolder-feb-2017.pdf>) of in ernstige zaken naar de Tuchtcommissie (TCZ)(zie: [www.tcz.nu](http://www.tcz.nu)).

Enkele voorbeelden van onderwerpen die aan de Klachtencommissie kunnen worden voorgelegd:

- schenden van het beroepsgeheim;
- onheuse bejegening;
- problemen met facturen;
- ten onrechte niet doorverwijzen naar een arts;
- onjuist optreden in de media, bijvoorbeeld het onnodig creëren van onrust;
- seksueel of ander grensoverschrijdend gedrag (dit kunt u ook rechtstreeks melden bij de Tuchtcommissie TCZ, Postbus 70, 4700 AB Roosendaal).

### **Wat valt buiten de werkingsfeer van de Regeling Klachten?**

Klachten komen niet in aanmerking om door de Klachtencommissie te worden behandeld als ze vallen onder het civiele recht. Kwesties over de algemene voorwaarden vallen altijd onder het civiele recht. Hoe dat werkt is beschreven in het Burgerlijk Wetboek.

#### **Voorbeelden:**

- de vraag of een rekening wel of niet betaald moet worden;
- onenigheid over het wel of niet tijdig afzeggen van afspraken en daarmee samenhangende kosten;
- onjuist declareren van rekeningen.

Sec daarover kan en zal de Klachtencommissie geen oordeel geven, omdat het oordeel hierover, uit hoofde van het Nederlandse recht, aan de rechter toekomt.

Echter, als de discussie hoog oploopt, kan de wijze waarop u daarover bejegend wordt mogelijk onder 'grensoverschrijdend gedrag' vallen en uit dien hoofde in aanmerking komen voor een klacht.

### **Tot slot**

Er zijn meer instanties waar u kunt klagen of aangifte doen. Los van de Klachtencommissie van de NBVH kunt u uw klacht, afhankelijk van de aard en ernst in sommige gevallen bij de civiele rechter en/of bij de politie aanhangig maken. Het kan ook zijn dat een lid aangesloten is bij een of meer andere beroepsorganisaties, die wellicht een eigen klachtenprocedure hebben. In dat geval heeft u de keuze of u uw klacht bij één of bij al deze organisaties indient.