

Klachtenregeling

DBT praktijk voor psychologische hulp · versie 4 augustus 2026

Deze regeling beschrijft wat u kunt doen wanneer u ontevreden bent over de zorg, en hoe uw klacht wordt behandeld. Zij voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De versie met de meest recente datum, vermeld boven aan dit document, is de geldende versie en vervangt alle eerdere klachtenregelingen, ook die onder de handelsnaam De Beeldend Therapeut zijn uitgereikt of gepubliceerd.

1 · Gegevens van de praktijk

Praktijk	DBT praktijk voor psychologische hulp
Rechtsvorm	Eenmanszaak
Praktijkhouder	Patricia M. Aarts BA
Adres	Vooruitstraat 105, 1441 GH Purmerend
Telefoon	06 43 99 15 50
KvK-nummer	58592083, Noordwest-Holland
Wkkgz-aansluiting	NIBIG, nummer 526956

2 · Waar u terecht kunt

Bent u ontevreden, heeft u een vraag of een opmerking over de zorg? Laat het weten. Het liefst bespreek ik het rechtstreeks met u; in een gesprek komen we er vaak samen uit.

Blijft u ontevreden, of voert u dat gesprek liever met iemand onafhankelijk erbij, dan zijn er twee routes. Welke passend is, hangt af van uw situatie.

Klachtenfunctionaris NIBIG	Onafhankelijk, kosteloos. Ondersteunt bij het formuleren en indienen van uw klacht en bemiddelt tussen u en de praktijk. Bereikbaar via klachten@nibig.nl .
Vertrouwenspersoon Jeugdstem	Voor jeugdccliënten en hun ouders, op grond van de Jeugdwet. Onafhankelijk en gratis. Bereikbaar op 088 555 1000 of via jeugdstem.nl .
Geschilleninstantie NIBIG	Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt. Erkend door het ministerie van VWS en bevoegd om een bindend advies te geven.

Een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens loopt niet via deze regeling; die kunt u indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie de privacyverklaring.

3 · Wie een klacht kan indienen

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door zijn wettelijk vertegenwoordiger, door een gemachtigde, en door nabestaanden. Ook een klacht over de weigering iemand als vertegenwoordiger te beschouwen valt onder deze regeling.

Dien een klacht bij voorkeur in binnen zes maanden na het voorval. Ook een latere klacht wordt behandeld, maar hoe verser de gebeurtenis, hoe beter die is te onderzoeken.

4 • Hoe uw klacht wordt behandeld

Indienen

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Schriftelijk kan per e-mail of per post, desgewenst met het klachtenformulier in bijlage A. Voor een schriftelijke klacht gelden de wettelijke termijnen hieronder.

Ontvangst en onderzoek

U ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. De klacht wordt vastgelegd in het klachtenlogboek en zorgvuldig onderzocht. Tussentijds wordt u op de hoogte gehouden van de voortgang.

Oordeel binnen zes weken

Wettelijke termijn

U ontvangt uiterlijk zes weken na indiening van uw klacht een schriftelijk oordeel. Daarin staat met redenen omkleed waartoe het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen zijn genomen, en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Vraagt zorgvuldig onderzoek meer tijd, dan kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. U krijgt daarvan vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk bericht, met de reden.

Is er ook na tien weken geen oordeel, dan kunt u zich rechtstreeks tot de geschilleninstantie wenden.

Wat er met de uitkomst gebeurt

- Zijn maatregelen nodig, dan worden die vastgelegd, uitgevoerd en gevolgd.
- Waar de klacht aanleiding geeft tot aanpassing van formulieren, werkwijze of procedures, gebeurt dat direct.
- Zijn geen maatregelen nodig, dan wordt de klacht afgesloten en wordt u daarover geïnformeerd.
- Elke klacht wordt afgesloten met een bericht aan u, zodat duidelijk is dat de behandeling is beëindigd.

Naar de geschilleninstantie

Leidt de behandeling niet tot een uitkomst waarin u zich kunt vinden, dan staat de weg naar de geschilleninstantie van NIBIG open. Die doet uitspraak bij bindend advies en kan een schadevergoeding toekennen. Meer informatie via klachten@nibig.nl.

5 • Vertrouwelijkheid

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens over de klacht worden gescheiden van het cliëntdossier bewaard en zijn alleen toegankelijk voor wie bij de behandeling betrokken is. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de zorg die u ontvangt.

6 • Leren van klachten

Klachten worden bijgehouden in een klachtenlogboek, niet om ze af te vinken maar om ervan te leren. De cyclus is: registreren, analyseren, reflecteren, aanpassen.

Twee keer per jaar worden de formulieren en procedures doorgenomen, waarbij het logboek wordt betrokken. Blijkt tussentijds dat iets beter kan, dan wordt dat meteen aangepast. De uitkomsten komen terug in het kwaliteitsmanagementsysteem.

7 • Publicatie

Deze klachtenregeling staat op de website van de praktijk en wordt bij aanvang van de behandeling genoemd in de samenwerkingsovereenkomst en de algemene voorwaarden.

8 • Vaststelling

Plaats en datum	Purmerend, 4 augustus 2026
-----------------	----------------------------



DBT praktijk psychologische hulp
schema-, systeem- en beeldende therapie

Naam	Patricia M. Aarts BA
Functie	Praktijkhouder en behandelaar
Registraties	Register Vaktherapie (NVBT) 1010004832 · Register Schematherapie (Vst) 197233 · Register Systeemtherapie (NVRG) 14183 · Register VPMW (NFG) 10250 · NIBIG 526956 (Wkkgz)

Bijlage A · Klachtenformulier

Bij de klachtenregeling van DBT praktijk voor psychologische hulp

U mag dit formulier gebruiken, maar het hoeft niet. Een brief of e-mail in uw eigen woorden is net zo goed.

Uw gegevens

Datum	Klik hier om te typen
Naam	Klik hier om te typen
Adres	Klik hier om te typen
Postcode en plaats	Klik hier om te typen
Telefoon	Klik hier om te typen
E-mailadres	Klik hier om te typen

In welke hoedanigheid dient u de klacht in

Cliënt, vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaande	Klik hier om te typen
---	-----------------------

Waar gaat uw klacht over

Beschrijf zo duidelijk mogelijk wat er is gebeurd.

Omschrijving	Klik hier om te typen
--------------	-----------------------

Wanneer en waar

Datum van het voorval	Klik hier om te typen
Tijdstip	Klik hier om te typen
Plaats	Klik hier om te typen

Wat wilt u bereiken

Gewenste uitkomst	Klik hier om te typen
-------------------	-----------------------

Bijlagen

Stuurt u bewijsstukken mee, zoals brieven of e-mails? Noteer hier hoeveel.

Aantal bijlagen	Klik hier om te typen
-----------------	-----------------------

Versturen

Per e-mail naar info@debeeldendtherapeut.nl, of per post naar DBT praktijk voor psychologische hulp, Vooruitstraat 105, 1441 GH Purmerend.

Bijlage B · Klachtenlogboek

Intern document · niet bestemd voor cliënten

Doel: klachten vastleggen en er structureel van leren. Registratie vindt plaats binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

De vier stappen

- Registreren — wat is er binnengekomen, van wie, wanneer.
- Analyseren — wat is de toedracht, en wat kan anders.
- Reflecteren — wat leer ik hiervan, en met wie bespreek ik dit voor een tweede blik.
- Implementeren — wat verander ik in informatie, formulieren of processen, wanneer, en hoe controleer ik of het werkt.

Registratie

Datum	Beschrijving	Analyse en reflectie	Implementatie
Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen
Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen
Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen
Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen
Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen	Klik hier om te typen

Dit logboek maakt deel uit van de kwaliteitscyclus. Twee keer per jaar worden formulieren en procedures doorgenomen, waarbij dit logboek wordt betrokken. Blijkt tussentijds dat iets beter kan, dan wordt dat direct aangepast.