



de beeldend therapeut
schema- , systeem- en beeldende therapie

Klachtenregeling

DBT - De Beeldend Therapeut

Versie 1.1

Datum 17 april 2026

1. Algemene gegevens

Naam praktijk:	De Beeldend Therapeut
Rechtsvorm:	eenmanszaak
KvK-nummer:	58592083
AGB-Zorgverlenerscode:	aanwezig
AGB-Praktijkcode:	aanwezig
Adres:	Vooruitstraat 105, 1441 GH Purmerend
Website:	https://www.debeeldendtherapeut.nl/psychologische-hulp/
Contactpersoon:	Patricia M. Aarts, 06 – 43 99 15 50

2. Klachtenregeling

Bent u ontevreden over ons? Heeft u vragen of opmerkingen over onze diensten? Bent u ontevreden? Laat het ons alstublieft weten. Wij gaan graag met u in gesprek om er samen uit te komen. Het kan zijn dat u - ondanks een gesprek - ontevreden blijft. Of dat u het gesprek liever wilt doen met een onafhankelijk persoon er bij. Dan kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon **van Jeugdstem of de klachtenfunctionaris van het NIBIG**. Deze is volkomen onafhankelijk en ondersteunt u kosteloos bij het indienen en de verdere afhandeling van uw vraag of klacht.

Voor de behandeling van klachten hebben wij een klachtenprocedure geformuleerd. Hierin houden wij rekening met de actuele wetgeving over dit onderwerp, zo is er onder andere een onafhankelijke klachtenfunctionaris en is DBT lid van een onafhankelijke geschillencommissie.

Onze klachtenprocedure geeft onze cliënten en ouders/verzorgers eerst de mogelijkheid om de klacht intern neer te leggen en te bespreken. Mochten wij er onderling niet uitkomen of heeft de klacht hier aanleiding voor, kan er contact worden gezocht met de externe geschillencommissie.

Hierover worden cliënten geïnformeerd middels de klachtenprocedure die te vinden is op onze website:

- DBT is geregistreerd voor de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).
- DBT is aangesloten bij de Geschilleninstantie Nederland Instituut Belangenbehartiging Integrale Gezondheidszorg (NIBIG, art 18 WKKGZ).
- DBT beschikt over een klachtenprocedure (art. 13 WKKGZ).
- DBT beschikt over een klachtenfunctionaris (art. 15 WKKGZ).
- DBT beschikt over een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon.

3. Klachtenprocedure

Onderstaand wordt de klachtenprocedure beschreven:

1. Doel

Ik, als zorgverlener, streef naar de beste zorg. Bent u ontevreden? Dan hoor ik dat graag direct. Dit reglement beschrijft hoe we samen tot een oplossing komen, conform de Wkkgz.

2. Indienen van een klacht

- U, cliënt, familielid, medewerk(st)er (lid) of andere betrokken personen of partijen, kunt uw klacht mondeling of schriftelijk (per e-mail) indienen;
- Ik streef ernaar uw klacht binnen 14 dagen te beantwoorden;

3. Praktijkhouder/zorgverlener/klachtenfunctionaris

- Beoordeelt of de procedure goed gevolgd is. Mocht dit niet het geval zijn dan wordt de klacht teruggelegd;
- Ik leg uw melding vast op het **klachtenformulier** en wordt geregistreerd in het **klachtenlogboek**;
- Beoordeelt de aanleiding inhoudelijk;
- Stelt vast of er maatregelen getroffen moeten worden en legt dit vast;
- Ik neem kennis van de klacht en neemt indien mogelijk een noodzakelijk direct maatregelen;
- Draagt er zorg voor dat de maatregelen worden uitgevoerd. De genomen maatregelen worden **jaarlijks geëvalueerd in de organisatiebeoordeling**;
- Stelt vast of het doorvoeren van wijzigingen in het kwaliteitssysteem noodzakelijk is;
- Wanneer er geen maatregelen noodzakelijk zijn, wordt de klacht gearhiveerd en worden eventuele betrokkenen op de hoogte gesteld van deze beslissing.

4. Geheimhouding en termijn

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Een klacht dient zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 maanden na het voorval te worden ingediend.

5. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Onze voorkeur gaat er naar uit dat u deze klacht rechtstreeks met ons bespreekt. Komen we er samen niet uit, of wilt u bemiddeling? Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris via het NIBIG. Deze is kosteloos voor u.

6. Geschilleninstantie

Het staat u vrij – indien de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het door u gewenste resultaat leidt – u te wenden tot de onafhankelijke en door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. De geschilleninstantie is gemachtigd om bindende adviezen uit te brengen om zo tot een oplossing tussen de partijen te komen. Meer informatie is te vinden via de website van het NIBIG. Wanneer

u een klacht heeft, kunt u contact opnemen met het NIBIG via klachten@nibig.nl. Zij zullen u informeren over de mogelijkheden en eventuele verdere procedure.

4. Kwaliteitsverbetering

Registratie t.b.v. kwaliteitsverbetering

- Ik houd een klachtenlogboek bij voor kwaliteitsverbetering;
- Procedure; registreren, analyseren, leren, herziene informatie implementeren.

datum	beschrijving	genomen stappen	reflectie

5. Publicatie

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website.

6. Verantwoording

Plaats: Purmerend

Datum: 17 april 2026

4

namens zorgaanbieder DBT praktijk psychologische hulp

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

Bijlage B - Klachtenlogboek



Klachtenformulier

Datum: Klik of tik om een datum in te voeren.

Persoonlijke gegevens:

Naam Klik of tik om tekst in te voeren.
Adres Klik of tik om tekst in te voeren.
Telefoonnummer Klik of tik om tekst in te voeren.
E-mail Klik of tik om tekst in te voeren.

Details van de klacht:

Duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd.

Klik of tik om tekst in te voeren.

Tijd en plaats:

Wanneer en waar vond het incident plaats?

Datum Klik of tik om een datum in te voeren.
Tijd Klik of tik om tekst in te voeren.
Waar Klik of tik om tekst in te voeren.

Betrokkenen:

Naam van de medewerker of afdeling waar de klacht over gaat.

Klik of tik om tekst in te voeren.

Gewenst resultaat:

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Klik of tik om tekst in te voeren.

Bijlagen:

Zend eventuele bewijsstukken zoals foto's, brieven of e-mails mee als bijlage bij dit klachtenformulier. Hoeveel bijlage voegt u toe?

Klik of tik om tekst in te voeren.

Dit klachtenformulier kunt u mailen of per post verzenden:

Mail: info@debeeldendtherapeut.nl

Post : DBT
Vooruitstraat 105
1441 GH Purmerend
t.a.v. klachtenfunctionaris

Klachtenlogboek

Doel:

Intern klachtenlogboek bij voor kwaliteitsverbetering.

Procedure:

Registreren

Binnen 2 weken na ontvangst klacht.

Analyseren

Wat is de toedracht?

Wat kan anders?

Reflectie

Wat leer ik ervan?

Met wie kan ik dit bespreken m.b.t. extra reflectie of hulp?

Herziene informatie implementeren

Wat kan ik veranderen in formatievoorziening, in formulieren, processen?

Wanneer doe ik dit of wanneer heb ik dit toegepast? En hoe?

Klachtenlogboek registratie:

datum	beschrijving	analyse & reflectie	implementatie

Borging kwaliteitscyclus:

Dit klachtenlogboek maakt deel uit van de kwaliteitscyclus. Er zijn twee momenten in het jaar dat formulieren en procedures aandacht krijgen, zodat een extra reflectie moment ontstaat en mogelijk aanpassingen ondergaat.

DBT heeft de voorkeur om direct processen te wijzigen indien dit aan de orde is.