

PRAKTIJK VOOR PSYCHOTHERAPIE INTRACOM

# PATIËNTEN FOLDER

---

BIJ KLACHTENOVER UW THERAPEUT

Renée Oudijk

1-1-2014

## **U heeft een klacht over de psychotherapeut**

- 1. Uw klacht**
- 2. Wat doet u met uw klacht?**
- 3. Aanpak**
- 4. Waar kunt u terecht voor advies en bijstand?**
- 5. In gesprek gaan**
- 6. Klachtencommissie**
- 7. Tuchtcollege**
- 8. Strafrecht**
- 9. Andere mogelijkheden**
- 10. Wat zijn uw rechten?**
- 11. Wat zijn uw plichten?**
- 12. Belangrijke adressen**

### **1. Uw klacht**

**In uw contact met uw psychotherapeut loopt het soms anders dan u verwacht. Het is dan belangrijk te weten dat u het recht heeft vragen te stellen en klachten in te dienen. Misschien vindt u het moeilijk om uw vraag te bespreken. Dan staat u voor de vraag: legt u zich erbij neer of wilt u antwoord? Belangrijk is na te gaan wat u wilt bereiken. Wacht in elk geval niet te lang. Vaak is uitleg snel gegeven of een oplossing mogelijk.**

### **2. Wat doet u met uw klacht?**

**In de gezondheidszorg worden dagelijks vele handelingen verricht. Uw behandelaars zullen u zo goed mogelijk behandelen. Toch kan er iets misgegaan zijn tijdens uw behandeling. U vraagt zich af of het wel klopt wat er is gebeurd. Of u bent niet te spreken over de zorg die u heeft ontvangen. U bent boos, teleurgesteld of ontevreden. In uw contact met uw behandelaars loopt het soms anders dan u verwacht. Het is dan belangrijk te weten dat u het recht heeft om uw klacht aan de orde te stellen.**

**Misschien vindt u het moeilijk om een klacht in te dienen. U bent bijvoorbeeld bang dat de behandelaar vindt dat u zeurt. U ziet dat hij zijn best doet. U wilt hem niet lastigvallen met uw vragen of klachten. Of u bent bang dat u er nadeel van ondervindt als u klaagt. Dan staat u voor de vraag: legt u zich erbij neer of wilt u proberen er iets aan te doen? Belangrijk is na te gaan wat de ernst is van het gebeurde én wat u wilt bereiken. Wacht in elk geval niet te lang met vragen of klagen. Denken over klachten of piekeren over vragen kost veel energie. Vaak is uitleg snel gegeven of een oplossing mogelijk.**

### **3. Aanpak**

**U wilt dat uw behandelaar aangesproken wordt op zijn gedrag. U vindt bijvoorbeeld dat er maatregelen genomen moeten worden. Dan kunt u het beste contact opnemen met de behandelaar over wie u een klacht heeft. Ga in gesprek met hem. Eventueel kunt u contact opnemen met de leidinggevende van uw behandelaar. Dit doet u wanneer de leidinggevende verantwoordelijk is voor de gang van zaken op de afdeling of rond de behandeling. Of wanneer u niet precies weet wie verantwoordelijk is voor uw klacht. Heeft dit niet het gewenste resultaat, leg uw zaak dan voor aan de klachtencommissie of een tuchtcollege. Het tuchtcollege beoordeelt alleen of de behandelaar juist heeft gehandeld. Daarom is de uitspraak van het tuchtcollege niet altijd zoals de patiënt verwacht of zou willen. Het college beoordeelt of de behandelaar gehandeld heeft zoals van hem verwacht zou mogen worden in die omstandigheden. Dit doen zij met behulp van de beroepsregels die gelden voor de behandelaar.**

**Wanneer de behandelaar of instelling iets gedaan heeft wat verboden is, kunt u naar de strafrechter gaan. Het strafrecht wordt in de geneeskunde beperkt toegepast. Het geldt bijvoorbeeld voor moord, doodslag, mishandeling of euthanasie.**

#### **4. Waar kunt u terecht voor advies en bijstand?**

**Wilt of kunt u uw klacht of vraag niet (meteen) met de behandelaar zelf bespreken? Zoek dan contact met iemand die het eerste aanspreekpunt is. Wat kan klachtenopvang voor u betekenen? Bij de klachtenopvang kunt u uw verhaal kwijt. U kunt zelf kiezen of u dat mondeling of schriftelijk doet. U krijgt algemene informatie over de mogelijkheden. Men brengt u in contact met de juiste persoon. De klachtenopvang is een 'wegwijzer' naar mogelijke oplossingen. De eerste opvang van uw vragen gebeurt zonder dat degene met wie u spreekt partij kiest. Hij spreekt geen oordeel uit.**

**Waar kunt u terecht voor klachtenopvang? In de algemene informatie van de instelling of apotheker hoort te staan waar u terecht kunt, bijvoorbeeld bij:**

**een klachtenfunctionaris een vertrouwenspersoon het patiëntenservicebureau.**

**Een klachtenfunctionaris houdt zich bezig met de opvang van klachten. Hij geeft informatie, advies en bijstand. De klachtenfunctionaris is in dienst van de instelling. In een aantal gevallen bemiddelt hij bij klachten. U hoeft niet te betalen voor zijn hulp. De klachtenfunctionaris staat tussen u en de behandelaar in. Hij geeft advies over hoe het probleem opgelost kan worden. Ook helpt hij u bij het kiezen van de juiste afhandeling van uw klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen, bijvoorbeeld over hoe de zorg verbeterd kan worden. Hierdoor kan voorkomen worden dat iemand anders met dezelfde klacht te maken krijgt.**

#### **Extra hulp**

**Misschien heeft u extra hulp nodig van iemand die u steunt bij de acties die u onderneemt. Bijstand kunt u meestal krijgen van degene**

**die ook de eerste opvang deed of van een vertrouwenspersoon. Vaak kunt u ook bijstand krijgen van iemand die los staat van de instelling, bijvoorbeeld van de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). Of vanuit een patiëntenorganisatie, zoals Stichting Pandora of de Cliëntenbond in de Geestelijke Gezondheidszorg. Ook kunt u terecht bij de afdeling informatie en klachtenopvang van de Zorgbelangorganisatie ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)). Ook kunt u terecht bij het Juridisch Steunpunt of het Juridisch loket.**

## **5. In gesprek gaan**

**Het kan behoorlijk lastig zijn om uw klacht open en eerlijk op tafel te leggen. Toch heeft het veel voordelen in gesprek te gaan als u iets dwars zit. Als de behandelaar een bevredigende uitleg heeft, hoeft u niet allerlei officiële procedures te starten. De behandelaar zal zijn reactie geven. Hij zal specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als hij een fout heeft gemaakt, krijgt hij de kans om eerst zelf uitleg te geven. Soms blijkt er sprake geweest van een misverstand. In een gesprek kan dat worden opgehelderd. Als u dat prettig vindt, kunt u een familielid, vriend of goede kennis meenemen. Ook kunt u een vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris van de instelling of een bemiddelaar inschakelen. Soms is het zinvol als een leidinggevende (indien die er is) of een collega-behandelaar bij het gesprek aanwezig is.**

## **Wat mag u verwachten?**

**Elke behandelaar dient open te staan voor kritiek of klachten. Ook hij kan fouten maken. Tijdens zijn opleiding heeft hij geleerd om kritisch naar zijn manier van werken te kijken. Dit hoort bij zijn beroep. Hij moet bereid zijn om van zijn fouten te leren. Bedenk wel dat uw behandelaar ook andere cliënten heeft. Misschien is het moment waarop u uw verhaal kwijt wilt niet geschikt om rustig te praten. Als de behandelaar op dat moment geen tijd heeft, maakt u samen een nieuwe afspraak. Klachtbrieven, verslagen van klachtgesprekken of stukken van klachtenprocedures mogen niet in**

**uw medisch dossier staan. Ook mag niet vermeld worden dat u een klacht heeft ingediend. Er mag wel in staan dat er tijdens een klachtgesprek bijvoorbeeld afspraken over de behandeling zijn gemaakt.**

**Wat doet u als het gesprek niet voldoende oplevert?**

**Komt u er samen niet uit? Is er meer nodig om het probleem achter de klacht aan te pakken? De behandelaar zal u dan bijvoorbeeld verwijzen naar het Juridisch loket. Of naar een medewerker van een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)). Zij kunnen u vertellen op welke manieren u uw klacht in kunt dienen.**

## **6. Klachtencommissie**

**U heeft het recht om uw klacht aan de orde te stellen bij een klachtencommissie. Dit is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Elke instelling of de beroepsorganisatie moet zorgen dat er een klachtencommissie is. Voor zelfstandig werkende psychotherapeuten geldt dat u uw klacht kunt indienen bij de Stichting Kwaliteitsbewaking Psychotherapie. Dit is een landelijk werkende stichting. Zij toetst klachten aan de landelijke beroepscode. De klacht moet dan wel gaan over een psychotherapeut die bij de overheid staat geregistreerd.**

**Iedere specialist moet aangesloten zijn bij een klachtenregeling, bijvoorbeeld bij de klachtenregeling van het ziekenhuis of privékliniek. De klachtencommissie kan alleen oordelen of uw klacht gegrond of ongegrond is: heeft u gelijk of niet? De klachtencommissie deelt geen straffen uit, maar doet aanbevelingen voor verbeteringen. De instelling of de beroepsorganisatie moet hierop maatregelen nemen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. U kunt geen schadeclaim indienen bij een**

**klachtencommissie. Bij een schadeclaim moet u de behandelaar zelf of de directie van de instelling aansprakelijk stellen.**

### **Klacht indienen**

**Dien uw klacht altijd schriftelijk in. U kunt daarbij ondersteuning krijgen van bijvoorbeeld een klachtenfunctionaris. In uw klachtenbrief geeft u duidelijk aan wat uw klachten zijn. Klik hier voor een voorbeeldbrief.**

### **Behandeling**

**De klachtencommissie bestaat uit minimaal 3 personen. De klachtencommissie mag anderen geen informatie over uw klacht geven. Eerst bekijkt deze commissie of zij uw klacht voldoende onpartijdig kan beoordelen, of de klachtencommissie wel de juiste instantie is. Zo nodig wordt u gewezen op een meer geschikte instantie. Als uw klacht in behandeling wordt genomen, hoort u welke personen in de commissie zitten. Dat is verplicht. U en de aangeklaagde mogen bezwaar maken tegen een bepaald commissielid. De klachtencommissie beslist zelf of dat lid zich ook moet terugtrekken.**

### **Onderzoek**

**Als de klacht in behandeling is genomen, start het onderzoek. De aangeklaagde krijgt de gelegenheid schriftelijk te reageren. Vervolgens wordt er meestal een gezamenlijke hoorzitting gehouden. U en de aangeklaagde mogen hun verhaal vertellen. De standpunten worden nog eens duidelijk naar voren gebracht. De commissie kan vragen stellen. Het kan zijn dat de klachtencommissie voor het onderzoek uw medisch dossier wil inzien. Daarvoor is uw toestemming nodig. Ook kan de klachtencommissie informatie vragen bij getuigen. Of zij kan extra**

**deskundigen inschakelen. De klachtencommissie mag anderen geen informatie over de uitkomst van het onderzoek geven.**

### **Termijnen**

**De klachtencommissie moet binnen een bepaalde tijd tot een uitspraak komen. Meestal duurt het hele proces van indiening tot uitspraak 2 tot 5 maanden.**

### **Uitspraak**

**De klachtencommissie doet uitspraak: uw klacht is gegrond of ongegrond. U krijgt dus wel of niet gelijk. Krijgt u gelijk? Dan moet de directie van de instelling of behandelaar binnen 1 maand schriftelijk reageren op de uitspraak. In de reactie staat welke maatregelen genomen zullen worden. Ernstige klachten die vaker voorkomen meldt de klachtencommissie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit doet de commissie wanneer de directie, de behandelaar of de beroepsorganisatie zelf niets of te weinig aan het probleem doen. Oneens met de klachtencommissie Bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie? Dan zult u naar een civiel rechter of het tuchtcollege moeten stappen. U kunt in principe niet in beroep gaan tegen de uitspraak van de klachtencommissie. Er geldt 1 uitzondering. In de sector van verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg heeft men zelf een beroepscommissie ingesteld. Deze commissie heet de Landelijke Beroepscommissie Klachten. Tegen uitspraak van deze commissie kunt u wel in beroep gaan. Wanneer u in beroep wilt gaan, stuurt u een brief naar de Landelijke Beroepscommissie ([www.lbkz.nl](http://www.lbkz.nl)).**



## **7. Tuchtcollege**

**Bij de tuchtcolleges kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen in de gezondheidszorg vallen (zie [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)). Tuchtnormen zijn twee normen waaraan uw behandelaar zich moet houden:**

**1e Tuchtnorm: zorgvuldig handelen ten opzichte van de patiënt of zijn naasten**

**2e Tuchtnorm: handelen in algemeen belang van de individuele gezondheidszorg.**

**U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het regionaal tuchtcollege. Welk tuchtcollege dit is, hangt af van de woonplaats van uw behandelaar. Het tuchtcollege beoordeelt alleen of de behandelaar heeft gehandeld volgens de regels van de beroepsgroep. Heeft de behandelaar zich gehouden aan de normen?**

### **Vooronderzoek**

**Als de klacht in behandeling is genomen, start het onderzoek. U en de aangeklaagde worden gehoord. U vertelt uw verhaal. Ook getuigen of deskundigen kunnen gehoord worden. Op basis van dit onderzoek neemt het tuchtcollege een besluit. In een aantal gevallen wordt er geen rechtszitting gehouden. Dit gebeurt wanneer het regionaal tuchtcollege oordeelt dat de klacht:**

**niet op de juiste manier ingediend is  
ongegrond is  
niet ontvankelijk is (het tuchtcollege neemt op basis van de beoordelingsnormen uw klacht niet in behandeling).**

### **Rechtszitting**

**U en de aangeklaagde krijgen 6 dagen om de processtukken in te zien. Vervolgens kunnen u en de aangeklaagde het verhaal rondom de klacht vertellen aan het tuchtcollege. U kunt zich laten bijstaan**

**door een advocaat. Ook kunt u een vertegenwoordiger aanwijzen, bijvoorbeeld wanneer u er tegen opziet. Degene die u vertegenwoordigt, kan bijvoorbeeld een medewerker van een Zorgbelangorganisatie zijn (afdeling Informatie en klachtenopvang) ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)). Of iemand uit uw naaste omgeving met kennis van dit soort zaken.**

## **Uitspraak**

**Het tuchtcollege moet binnen 2 maanden na de rechtszitting uitspraak doen. De uitspraak wordt uitgesproken en op papier gezet. De uitspraak van het tuchtcollege is gericht op de behandelaar, en niet op de patiënt. U kunt bijvoorbeeld geen herstel of schadevergoeding krijgen. Het tuchtcollege beoordeelt alleen of de behandelaar juist heeft gehandeld. Daarom is de uitspraak van het tuchtcollege niet altijd zoals de patiënt verwacht of zou willen.**

**Het college beoordeelt of de behandelaar gehandeld heeft zoals van hem verwacht zou mogen worden in die omstandigheden. Dit doen zij met behulp van de beroepsregels die gelden voor de behandelaar. Is de klacht gegrond, dan kan het tuchtcollege een van de volgende maatregelen opleggen aan de behandelaar:**

- een waarschuwing geven**
- een berisping geven**
- een boete opleggen (maximaal 4.500 Euro)**
- tijdelijk verbieden zijn beroep uit te oefenen**
- voor altijd verbieden zijn beroep uit te oefenen.**

## **In hoger beroep gaan**

**In bepaalde gevallen kunt u in hoger beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege in Den Haag. Dit kan wanneer (een deel van) uw klacht door het regionaal tuchtcollege is afgewezen. Of wanneer uw klacht**

**niet ontvankelijk verklaard is. Dit betekent dat het tuchtcollege op basis van de beoordelingsnormen uw klacht niet in behandeling heeft genomen.**

## **8. Strafrecht**

**Het strafrecht geldt wanneer de behandelaar iets gedaan heeft wat verboden is. Dit had hij kunnen voorkomen. In het Wetboek van Strafrecht staat in welke gevallen iemand bestraft kan worden, bijvoorbeeld moord, doodslag, mishandeling of euthanasie. Alle gevallen van euthanasie moeten gemeld worden. Vervolgens beoordeelt het Openbaar Ministerie of de behandelaar heeft gehandeld volgens de regels.**

## **Aanpak**

**Meld uw klacht bij de politie. De politie zal uw klacht doorgeven aan het Openbaar Ministerie. Het Openbaar Ministerie bepaalt of de aangeklaagde voor de rechter opgeroepen zal worden.**

## **9. Andere mogelijkheden**

**U kunt ook met uw klacht terecht bij andere organisaties.**

## **Cliëntenraad**

**De meeste instellingen hebben een cliëntenraad. Deze raad praat en beslist mee over de kwaliteit van zorg. Ook beslist zij mee over alle zaken die de cliënten aangaan. De cliëntenraad gaat niet met individuele klachten aan de slag, maar gebruikt deze wel als signaal. Uw klacht kan een aanleiding zijn om na te gaan of er verbetering**

**nodig is. Hierdoor kunnen klachten zoals die van u worden voorkomen.**

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

**De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. De Inspectie behandelt geen individuele klachten. Wanneer u uw klacht bij de Inspectie indient, zullen zij u meestal verwijzen naar de klachtenfunctionaris of klachtencommissie. De Inspectie kan uw klacht wel als signaal gebruiken. Uw klacht kan aanleiding zijn voor verder onderzoek, bijvoorbeeld om na te gaan of er verbetering nodig is. Hierdoor kunnen klachten zoals die van u in de toekomst worden voorkomen.**

### **Patiëntenorganisaties**

**Patiëntenorganisaties zijn ervoor om uw belangen als patiënt te behartigen. Zij:**

- geven informatie**
- signaleren problemen**
- proberen problemen met andere maatschappelijke en politieke organisaties op te lossen.**

**Als u wilt kunt u uw klacht of probleem melden bij een van de landelijke of patiëntenorganisaties bij u in de buurt. Voorbeelden zijn de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie ([www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)) of een Zorgbelangorganisatie ([www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)). Veel van deze organisaties hebben een speciaal meldpunt.**

### **Zorgverzekeraar**

**Uw zorgverzekeraar maakt afspraken met zorgaanbieders over de zorg die zij bieden. De verzekeraar wil dat zij ook goed werk leveren. Uw klacht kan voor uw zorgverzekeraar reden zijn om navraag te doen bij de zorgaanbieder of behandelaar. Sommige zorgverzekeraars bemiddelen bijvoorbeeld bij klachten over wachtlijsten. Hierdoor kunt u snel(ler) geholpen worden.**

## **10. Wat zijn uw rechten?**

**Klagen is een recht van u als patiënt. De behandelaar moet altijd ingaan op uw klacht. Ook wanneer uw klacht in zijn ogen klein of onterecht lijkt. Het is belangrijk dat u weet wat u met uw klacht wilt bereiken. Dan is het makkelijker om uw klacht op de juiste manier aan de orde te stellen. Misschien blijkt achteraf dat u geen gelijk heeft. Dit is geen reden om uw klacht niet te bespreken. U bepaalt zelf of uw klacht belangrijk genoeg is om aan de orde te stellen. U heeft recht op een serieuze en respectvolle afhandeling van uw klacht. U mag geen nadelige gevolgen ondervinden van het indienen van uw klacht.**

**Als klager heeft u recht op informatie over:**

**waar u terecht kunt voor informatie, advies of bijstand. Deze informatie kunt u meestal vinden op het opnameformulier, in een klachtenfolder, of op de website van de behandelaar**

**de verschillende mogelijkheden om uw klacht aan de orde te stellen wat er met uw klacht gebeurt en wat eventuele volgende stappen zijn en wat de termijnen zijn bij afhandeling van uw klacht.**

**Er moet vertrouwelijk worden omgegaan met uw klacht en gegevens. U kunt een onafhankelijk oordeel over uw klacht te krijgen, bijvoorbeeld van de klachtencommissie. De instelling of behandelaar mag niets in rekening brengen voor de tijd die aan uw klacht wordt besteed.**

## **Hulp**

**U kunt zich laten bijstaan door iemand waar u vertrouwen in heeft, bijvoorbeeld:**

**een Zorgbelangorganisatie, afdeling Informatie en klachtenopvang  
iemand uit uw naaste omgeving met kennis van dit soort zaken  
het juridisch loket**

**U kunt een vertegenwoordiger aanwijzen, bijvoorbeeld wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen. Of als u er tegen opziet. Hij dient dan namens u een klacht in. Dit kan bijvoorbeeld een medewerker van een Zorgbelangorganisatie zijn.**

## **11. Wat zijn uw plichten?**

**U heeft als klager de plicht om:**

**uw klacht zo nodig uitgebreider toe te lichten**

**de behandelaar de kans te geven zijn kant van de zaak toe te lichten**

**u te houden aan afgesproken termijnen bij de afhandeling van een klacht**

**duidelijk aan te geven als u de afhandeling van uw klacht wilt stoppen de behandelaar of instelling fatsoenlijk aan te spreken**

## **12. Belangrijke adressen**

### **De Zorglijn**

**Heeft u een vraag over de gezondheidszorg? Of wilt u een knelpunt in de zorg melden? Neem dan contact op met de Zorglijn. De Zorglijn biedt u onafhankelijk advies, betrouwbare informatie en hulp bij doorverwijzen. U helpt ons door uw knelpunten te melden. Uw melding kan de basis zijn voor verdere actie richting zorgaanbieders, zorgverzekeraars en de overheid, zodat de zorg beter en klantvriendelijker wordt.**

**De Zorglijn is een initiatief van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).**

**Postbus 1539**

**3500 BM Utrecht**

**T 030 291 67 77**

**Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 16.00 uur. Buiten openingstijden kunt u uw klacht of knelpunt melden of vragen stellen via het contactformulier.**

## **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

**De Inspectie houdt toezicht voor veilige, effectieve en patiëntgerichte zorg. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. De Inspectie behandelt geen individuele klachten.**

**Postbus 2680**

**3500 GR Utrecht**

**T 088 120 50 00**

**loket@igz.nl**

**www.igz.nl**

## **Nederlands Psychoanalytisch Instituut (NPI)**

**Vestiging Amsterdam:**

**Olympiaplein 4**

**1076 AB Amsterdam**

**T 020 570 38 38**

**Vestiging Utrecht:**

**Maliestraat 1A**

**3581 SH Utrecht**

**T 030 230 70 70**

## **Klachtencommissie NPI**

**Postbus 7031**

**1007 JA Amsterdam**



**T 020 570 38 45**

**Patiëntenraad NPI**

**Postbus 75377**

**1070 AJ Amsterdam**

**Stichting Kwaliteitsbewaking Psychotherapie**

**Maliebaan 50B**

**3581 CS Utrecht**

**T 030 251 01 61**

**Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke  
Gezondheidszorg (Stichting PVP)**

**Voor specifieke informatie over vertrouwenspersonen in de  
psychiatrie kunt u terecht bij Stichting PVP. Deze Stichting biedt  
advies en bijstand aan cliënten in de geestelijke gezondheidszorg.**

**F.C. Dondersstraat 9**

**3572 JA Utrecht**

**T 030 271 83 53**

**Helpdesk: 0900 444 88 88 (€ 0,10 per minuut)**

**helpdesk@pvp.nl**

**www.pvp.nl**

## **Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**

**Op de website van het Tuchtcollege vindt u gegevens van de 5 regionale tuchtcolleges. Het Centraal College voor de Gezondheidszorg is gevestigd in Den Haag. [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)**

## **Zorgbelangorganisatie Afdeling Informatie en Klachtenopvang**

**Bij deze afdeling kunt u terecht met uw vragen en/of klachten over de gezondheidszorg. Zorgbelangorganisaties hebben een onafhankelijke positie ten opzichte van behandelaars, zorginstellingen en zorgverzekeraars. U krijgt informatie, advies en zonodig hulp in het realiseren van uw rechten. Deze afdeling kan u helpen met:**

**het opstellen van een brief over de klacht  
samen met u een gesprek voorbereiden  
eventueel meegaan naar een gesprek tegen wie de klacht gericht is.**

**Voor adressen en informatie over regionale afdelingen kunt u bellen met het centrale telefoonnummer. U wordt dan automatisch doorverbonden met een Zorgbelangorganisatie bij u in de buurt.**

**Postbus 2250**

**3500 GG Utrecht**

**T 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)**

**(zie voor adressen [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl))**

**Websites met informatie over patiëntenrechten en rechtshulp**