

Omgaan met een (dreigende) klacht: wat te doen?

Stap 1a



Probeer de onvrede **altijd** met de klager te bespreken

Omdat veel gevoelens van onvrede c.q. klachten gaan over communicatie en bejegening, lossen veel problemen hier al op. Elke klacht is een kans om te leren.

Stap 1b



Breng je klacht in in Supervisie en/of Intervisie

Elke klacht is een kans. Breng daarom **altijd** de klacht in bij een supervisor en/of in intervisie. Het maakt je minder eenzaam, helpt je adequater te reageren en je staat sterker bij een Geschil.

Stap 2



Je hebt geen oplossing kunnen vinden. Doe dan 2 dingen:

1. Zoek **altijd** contact met de SBLP **vertrouwenspersoon therapeuten**, via [vertrouwenspersoon](#). De vertrouwenspersoon staat naast je, zal met je doorspreken wat er kan gebeuren en behoedt je voor onhandige stappen.
2. Meld **altijd** het feit dat je een klacht hebt bij de verzekeraar waar je je **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV)** hebt afgesloten. Je verzekeraar regelt de evt. financiële kant van de klacht. Bijv. de evt. kosten voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris (ca. € 600), van een geschil (ca. € 2.750) en die verbonden zijn aan een bindende uitspraak (max. € 25.000).

Stap 3



De klacht kan in eerste instantie op twee manieren worden behandeld:

1. De **Contactpersoon klachtbehandeling** van de SBLP onderzoekt de opties om tot een vergelijk te komen tussen jou en klager. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden.
of
2. De klacht wordt behandeld door de **Onafhankelijke klachtenfunctionaris** van de instantie waarbij je aangesloten bent in het kader van de Wkkgz (b.v. CamCoop, Scag, Nibig). Het door hen gehanteerde officiële **klachtenreglement** wordt nu relevant. Doel is te komen tot een vergelijk.

Stap 4

Behandeling van de klacht heeft niet geleid tot een vergelijk en de klager heeft de klacht ingediend bij de

[Geschillencommissie](#)
[Complementaire Behandelvormen](#)

Deze **Geschillencommissie** bekijkt of de klacht *ontvankelijk* is. Als dat zo is, is er sprake van een *geschil*.

- De Geschillencommissie biedt ruimte om alsnog te schikken.
- De Geschillencommissie behandelt de zaak en doet een bindende uitspraak.

**Jij en
de cliënt**

**via Beroepsorganisatie
SBLP**

**via Onafhankelijke
Klachtenfunctionaris**

**via onafhankelijke
Geschillencommissie**