

NVNF

Klachtenregeling
cliënten



NVNF-Klachtenregeling cliënten

Wanneer u ontevreden bent over het beroepsmatig handelen van een, bij de NVNF aangesloten neurofeedback-trainer en u komt er samen met hem/haar niet uit, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij het Bestuur van de NVNF die de klacht laat behandelen door de Klachtencommissie van de NVNF. U dient de klacht dus eerst te hebben besproken met de desbetreffende neurofeedback-trainer.

Alle neurofeedback-trainers die lid zijn van de NVNF hebben zich gebonden aan de NVNF-Beroepscode. De neurofeedback-trainer dient zich verantwoordelijk, integer, respectvol en deskundig naar de cliënt te gedragen. Deze vier basisprincipes zijn in de Beroepscode verder uitgewerkt tot algemene gedragsregels en richtlijnen. Als cliënten menen dat een NVNF-lid niet volgens de Beroepscode heeft gehandeld, dan kunnen zij een klacht indienen bij de Klachtencommissie van de NVNF.

De klacht moet gaan over het beroepsmatig handelen van de neurofeedback-trainer. Klachten over het gedrag van de neurofeedback-trainer in de privésfeer, claims over financiële schade als gevolg van het handelen van de neurofeedback-trainer, verzoeken tot herziening van een verslag/rapport en klachten over gebeurtenissen die naar het oordeel van de Klachtencommissie te lang geleden hebben plaatsgevonden, komen niet in aanmerking voor behandeling.

Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk, bij voorkeur via het contactformulier op de website van de NVNF bij het secretariaat van de NVNF te worden ingediend. In een klacht dient u te vermelden:

- Naam, voorletters, adres en woonplaats van de klager (cliënt);
- Naam, voorletters en adres/werkadres van de aangeklaagde (neurofeedback-trainer/ verweerder);
- Korte omschrijving van de klacht, zoveel mogelijk voorzien van de data, feiten en omstandigheden waarop de klacht berust.

De NVNF verwerkt in dit kader uw persoonsgegevens (zie de NVNF AVG-Privacyverklaring). Het indienen van een klacht is kosteloos. Dit geldt niet voor de kosten die klager en/of aangeklaagde maken voor het eventueel inschakelen van andere personen zoals een adviseur, externe deskundige of advocaat.

Correspondentie en schriftelijke stukkenwisseling

Correspondentie in een klachtzaak wordt in het belang van beide partijen (klager en aangeklaagde) vertrouwelijk behandeld. Na ontvangst van de klacht beoordeelt de Klachtencommissie of deze in behandeling kan worden genomen. Als dat het geval is, dan krijgt aangeklaagde (neurofeedback-trainer) de gelegenheid op de klacht te reageren. De tussentijdse termijn is meestal een maand. De schriftelijke stukkenwisseling is hiermee in beginsel voltooid. Van alle door een partij ingediende stukken die van belang zijn, wordt een afschrift aan de andere partij gezonden.

Behandeling van de klacht

Na de schriftelijke stukkenwisseling vindt in de regel een mondelinge behandeling van de klacht plaats. Mocht

de Klachtencommissie aanleiding zien de klacht schriftelijk te behandelen, dan krijgt u daarvan bericht. Een mondelinge behandeling duurt ongeveer een uur en is in principe niet openbaar. Van beide partijen wordt verwacht dat ze ter zitting aanwezig zijn. De Klachtencommissie bestaat in de regel uit een voorzitter en een secretaris, beiden NVNF-lid en één onafhankelijk persoon die geen lid is van de NVNF en die benoemd wordt door het bestuur van de NVNF.

De Klachtencommissie tracht tijdens de mondelinge behandeling na te gaan of een of meer bepalingen van de Beroepscode zijn overtreden, alles met hoor en wederhoor. Dit betekent dat beide partijen op elkaar mogen reageren. De beslissing of een overtreding tegen de Beroepscode heeft plaatsgevonden wordt door de Klachtencommissie pas na afloop van de zitting genomen, als de partijen zijn vertrokken en na rijp beraad. De Klachtencommissie brengt over de uitspraak advies uit aan het Bestuur, die de uitspraak schriftelijk mededeelt aan klager en aangeklaagde. De uitspraak vindt in de regel plaats binnen twee maanden na binnenkomst van de klacht bij het secretariaat van de NVNF.

Sanctiemaatregelen

Indien de klacht na advies van de Klachtencommissie door het Bestuur gegrond wordt verklaard, kan het Bestuur besluiten sanctiemaatregelen te nemen jegens het aangeklaagde NVNF-lid. Een sanctiemaatregel kan bestaan uit:

- een waarschuwing,
- een berisping (een ernstige of herhaalde waarschuwing),
- een schorsing van het lidmaatschap (maximaal voor een jaar),
- of een ontzegging van het lidmaatschap (royement).