



# Praktijk Pronk

Relatie- en gezinstherapie

## Klachtenreglement (Versie Januari 2025)

### **Klachtenreglement Praktijk Pronk**

Het doel van dit klachtenreglement is duidelijkheid te geven over de procedure wanneer er een klacht wordt ingediend die betrekking heeft op de aangeboden diensten/hulpverlening binnen Praktijk Pronk. Deze procedure is er op gericht om degene die de klacht indient te helpen om de klacht zo goed mogelijk op te lossen.

Vanuit Praktijk Pronk hecht ik veel waarde aan een goed contact met de cliënten. Dit kan zijn met een twee partners, een familie, individu of groep. Waarbij de geboden hulpverlening op een respectvolle wijze dient te verlopen en goed aansluit bij de wens en de gestelde doelen van de cliënten. Als men toch niet tevreden is, om welke reden dan ook, dan vind ik het belangrijk deze feedback te krijgen van mijn cliënten. Indien u het prettiger vindt om dit schriftelijk te doen kunt u deze verzenden naar mijn emailadres: [info@praktijkpronk.com](mailto:info@praktijkpronk.com) Er kan dan tijdens de lopende hulpverlening samen worden gekeken naar een prettige oplossing.

Mocht er toch een ontevredenheid blijven, dan staat hieronder uitgelegd hoe binnen Praktijk Pronk hoe we je melding klacht of klacht behandelen.

## **Artikel 1 : Definitie**

Klacht: Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de geleverde diensten of het handelen van mij als professional. De klacht moet schriftelijk worden ingediend, waarbij de klager aangeeft waarover de ontevredenheid is.

## **Artikel 2 : Indienen klacht**

2.1 Een klacht kan schriftelijk of per mail worden ingediend, binnen 8 dagen na vaststelling en uiterlijk van 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden bij:

**Praktijk Pronk**  
**Westersingel 44**  
**3014 GT Rotterdam**  
[info@praktijkpronk.com](mailto:info@praktijkpronk.com)  
**Ter name van Wim Pronk**

2.2 Een klacht dient te bevatten:

- \* De naam en contactgegevens van de klager
- \* Een duidelijke omschrijving van de klacht
- \* Datum van het incident waar de klacht over gaat
- \* De naam vermelden van de professional waarover de klacht gaat

2.3 De klager wordt in zijn klacht niet ontvankelijk verklaard indien:

- \* De klacht anoniem wordt ingediend
- \* De feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 2 maanden voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.  
Tenzij er zeer goede verklarende redenen zijn die overschrijding rechtvaardigen.
- \* Als klager niet de gegevens van artikel 2.2 heeft aangeleverd, na herhaald verzoek, deze aan te leveren.

## **Artikel 3 : De behandeling van de klacht**

3.1 Ontvangstbevestiging

Binnen acht werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

3.2 De klacht wordt onderzocht en indien nodig wordt er aanvullende informatie opgevraagd.

3.3 Binnen 1 maand na ontvangst van de klacht ontvangt een inhoudelijke reactie, tenzij die door gegronde redenen niet haalbaar is. Dan wordt de klager ingelicht omtrent de verlening van het termijn en de reden daarvan.

3.4 Oplossing

Er zijn 4 wijzen waarop Praktijk Pronk omgaat met de klachten:

- 1 Het direct oplossen (Eenvoudige klachten worden direct meteen afgehandeld).
- 2 Er wordt een bemiddeling ingezet voor de afhandeling.
- 3 Geschillenbeslechting
- 4 Klacht indienen bij de beroepsvereniging

## **Artikel 4 : Vertrouwelijkheid**

Alle klachten worden met grote zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. De informatie van de klacht wordt alleen gedeeld met de personen die betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht.

## Artikel 5 : Bewaartermijn

Klachten en de bijbehorende correspondentie worden 5 jaar bewaard in een klachtenregister.

## Het borgen van de kwaliteit binnen Praktijk Pronk

### 1 De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#).

Zorgverleners kunnen leren van klachten en ongewenste gebeurtenissen in de zorg.

Doel van de wet is dan ook: openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren. Vanwege de wettelijke verplichting is Praktijk Pronk ook aan gesloten bij “er is iets misgegaan”

[Preventie en Klachtenopvang - Erisietsmisgegaan](#)

### 2 De beroepsverenigingen

ik ben aangesloten bij beroepsverenigingen als systeemtherapeut, nl

[NVRG: Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie](#) en als groepstherapeut bij

de [NVGP - Nederlandse vereniging voor groepsdynamica en groepspsychotherapie](#)

Op de site van de NVRG kunnen cliënten ook een klacht indienen. Er is binnen onze vereniging een “college van toezicht” die uw klacht kunnen behandeling kunnen nemen.

Deze beroepsverenigingen (NVRG en de NVGP) verplichten mij tot het deelnemen aan supervisie en intervisiegroepen. Daarnaast moet ik mijn kennis en kunde up to date houden door het volgen van cursussen en opleidingen om geregistreerd te kunnen blijven als systeemtherapeut en groepstherapeut.

Door de grote nieuwsgierigheid, de blijvende ontwikkeling in ons vakgebied, het voldoen aan de gestelde eisen binnen onze wetgeving en beroepsverenigingen is de wens binnen Praktijk Pronk om de kwaliteit, integer, optimaal en professioneel te behouden.

Hartelijke groet,

Wim Pronk

