

## Klachten- en geschillenprocedure

### Klachtenprocedure

De zorg die wordt verleend bij Ascender is in overeenstemming met de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG) en conform de landelijk erkende behandelrichtlijnen zoals o.a. opgesteld door de VGCT. Tevens is de praktijk gehouden aan de bepalingen in de "Beroepscode voor psychologen" opgesteld door het NIP.

Mocht u onverhoopt toch klachten hebben over de hulpverlening dan stellen wij het op prijs wanneer u dit aan de betreffende psycholoog kenbaar maakt. Zo kunnen jullie proberen samen tot een oplossing te komen. Mocht u daarna ontevreden blijven over het beroepsmatig handelen, dan kunt u een klacht indienen bij het NIP, Postbus 9921, 1006 AP te Amsterdam, telefoon 020-4106222, email [info@psynip.nl](mailto:info@psynip.nl). Klik [hier](#) voor de gehele klachtenprocedure.

### De Geschillencommissie

Ascender is aangesloten bij een erkende geschillencommissie: De Geschillencommissie Zorg Algemeen

([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) in het kader van de Wkkgz.

*Proces aanhangig maken geschil bij de Geschillencommissie*

1. Geschillen tussen cliënt en zorgaanbieder over (de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot) door de zorgaanbieder te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen, (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).
2. Een geschil wordt door de Commissie slechts in behandeling genomen, indien de cliënt zijn klacht eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de cliënt een geschil aanhangig maakt bij de Commissie, is de zorgaanbieder aan deze keuze gebonden. Indien de zorgaanbieder een geschil aanhangig wil

maken, moet hij de cliënt schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De zorgaanbieder dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

5. De Commissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Commissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Commissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Uitsluitend de hierboven genoemde Commissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen