

Een klacht over uw MBSR/MBCT trainer

Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw Mindfulness Based Stress Reduction / Mindfulness Based Cognitive Therapy trainer, verder aangeduid als MBSR/MBCT trainer?
Waar kunt u terecht met uw klacht?
Hoe kunt u een klacht indienen?

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Natuurlijk doen u en uw MBSR/MBCT trainer er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de werkwijze van uw MBSR/MBCT trainer. Ook kunt u ontevreden zijn over de manier waarop uw MBSR/MBCT trainer met u is omgegaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de MBSR/MBCT training. In deze folder leest u wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw MBSR/MBCT trainer en waar u met uw klacht terecht kunt.

U kunt verschillende acties ondernemen als u niet tevreden bent over uw MBSR/MBCT trainer, variërend van een gesprek met hem tot het zich wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Inspectie van de Gezondheidszorg of de rechter. Waar u voor kiest, hangt af van de aard van de klacht en van wat u wilt bereiken. Allereerst is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw MBSR/MBCT trainer of om contact op te nemen met de praktijk waar uw MBSR/MBCT trainer werkt. Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. Als u het lastig vindt om uw klacht met uw MBSR/MBCT trainer te bespreken, dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt. Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

Als een gesprek met uw MBSR/MBCT trainer niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie van de Vereniging voor MBSR/MBCT Trainers Nederland, verder aangeduid als VMBN.

Een klacht indienen

Klachtencommissie

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die is ingesteld door de VMBN voor MBSR/MBCT trainers in Nederland. De Klachtencommissie beoordeelt klachten tegen MBSR/MBCT trainers die alleen of in een praktijk werken.

Heeft u een klacht over een MBSR/MBCT trainer die bij een zorginstelling werkt (bijvoorbeeld een ziekenhuis), dan geldt meestal de klachtenregeling van de instelling. U kunt dan direct bij de instelling zelf terecht.

De Klachtencommissie kan op uw verzoek een externe bemiddelaar inschakelen, die zal proberen om het probleem tussen u en uw MBSR/MBCT trainer op te lossen.

Als u geen bemiddeling wilt of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, dan start de Klachtencommissie een klachtenprocedure. Deze procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en een zitting met een zogeheten mondelinge behandeling. De Klachtencommissie

komt met een oordeel over de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de MBSR/MBCT trainer over hoe hij deze klacht in de toekomst kan voorkomen.

De MBSR/MBCT trainer moet op de aanbevelingen reageren, maar hij hoeft ze niet op te volgen. De Klachtencommissie spreekt de MBSR/MBCT trainer dus vooral aan op zijn professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt.

De Klachtenregeling van de klachtencommissie van de VMBN betreffende het zorgaanbod MBSR/MBCT t.b.v. cliënten kunt u vinden op de website van de VMBN.

Het postadres voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie van de VMBN is:

Ambtelijk secretaris Klachtencommissie VMBN
Kievit 12
3941 NL Doorn