Federatie van Gezondheidszorgpsychologen,
Psychotherapeuten en
Orthopedagogen-Generalist

Klachtenregeling RSG

Inzake beleid, procedures of gedrag van afzonderlijke leden of functionarissen van de Registratiecommissie Specialismen Gezondheidszorgpsycholoog

Op grond van artikel 9.1 tot en met 9.16 van de Algemene wet bestuursrecht

Datum inwerkingtreding: 1 april 2026

Inhoud

Hoofdstuk A. Algemene bepalingen 3

Hoofdstuk B. Behandeling van klaagschriften 4

Hoofdstuk C. Slotbepalingen 7

Hoofdstuk A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Awb:	Algemene wet bestuursrecht;
FGzPt:	de Federatie van Gezondheidszorgpsychologen en Psychotherapeuten;
klacht:	een schriftelijk ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop de RSG zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen of over aspecten die betrekking hebben op de dienstverlening van de RSG;
klachtbehandelaar:	een persoon of meerdere personen verbonden aan de FGzPt of de RSG die de betreffende klacht in behandeling neemt;
klachtenfunctionaris:	een persoon die is verbonden aan de FGzPt en als zodanig is aangewezen door de RSG, die ervoor verantwoordelijk is dat klachten intern geregistreerd worden en binnen de gestelde termijn worden afgehandeld. Deze persoon zorgt er tevens voor dat door de RSG ontvangen klachten structureel gebruikt worden om te evalueren om de dienstverlening van de RSG te verbeteren;
opleidingsregister:	een centraal register van opleidelingen voor de opleidingen tot gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog en klinisch neuropsycholoog, gehouden door de CRT en de RSG;
proeve van bekwaamheid:	een controle, uitsluitend de beroepskennis van de aanvrager betreffende, die door de hoofdopleider bij artikel 3 BIG-beroepen en door de RSG bij artikel 14 BIG-beroepen worden verricht en die tot doel heeft te beoordelen of de aanvrager de bekwaamheid bezit om in Nederland een beroep tot het specialisme van klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog uit te oefenen in de gezondheidszorg. Het toetsen van een aanvraag voor een erkenning van de EU-beroepskwalificatie heeft als doel om uiteindelijk te kunnen worden ingeschreven in specialistenregister;
RSG:	de Registratiecommissie Specialismen Gezondheidszorgpsycholoog;
specialist:	klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog ex. artikel 14 van de Wet BIG.

Artikel 2. Doel klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft als doel duidelijk te maken wat onder een klacht wordt verstaan en hoe de RSG deze afhandelt.

Artikel 3. Klacht

1. Een ieder heeft het recht om bij de RSG een klacht in te dienen over de wijze waarop de RSG zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen ten opzichte van hem of een ander.
2. Een gedraging van een persoon die is gedaan in het kader van de uitoefening van een van de taken van de RSG wordt beschouwd als een gedraging van de RSG.
3. Een klacht kan niet gaan over:
    a. besluiten tot registratie, herregistratie, herintreding of doorhaling van een specialist door de RSG;
    b. besluiten van de RSG tot (voorlopige) erkenning of intrekking van de erkenning als (waarnemend) hoofdopleider of praktijkopleidingsinstelling voor de opleiding tot gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog;
    c. besluiten van de RSG tot (voorlopige) erkenning of intrekking van de erkenning als opleidingsinstelling voor de opleiding tot klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog;
    d. besluiten van de RSG tot aanwijzing van een hoofdopleider voor de proeve van bekwaamheid;
    e. besluiten van de RSG inzake de inschrijving, wijziging van inschrijving of doorhaling van de inschrijving van opleidelingen in het opleidingsregister.

    Tegen deze besluiten staan immers rechtsmiddelen open.
4. Een klacht kan evenmin gaan om gedragingen van een medewerker van de FGzPt die niet is gedaan in het kader van de uitoefening van een van de taken van de RSG en partijen die op verzoek van de RSG diensten aanbieden.

Hoofdstuk B. Behandeling van klaagschriften

Artikel 4. Klachtenbehandeling

Bij het afhandelen van ontvangen klachten is hoofdstuk 9 (klachtbehandeling) van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Artikel 5. Indienen van klachten

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend. Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via de reguliere postbus van de FGzPt t.a.v. de RSG of via e-mail naar juridischezaken@fgzpt.nl.

Artikel 6. Verwerken van klachten

De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de RSG nadat zij de klacht heeft ontvangen. Alle ontvangen klachten worden door de klachtenfunctionaris behandeld. De vervolgacties zijn afhankelijk van de inhoud van de klacht.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid en privacy

1. Alle door de RSG ontvangen klachten inclusief naam en adresgegevens van de klager worden vertrouwelijk behandeld.
2. Van de ontvangen klachten wordt een anonieme registratie bijgehouden.
3. Met de registratie wordt zorgvuldig omgegaan ter bescherming van de klager, beklaagde en eventuele andere betrokkenen.
4. Alle communicatie met klager verloopt in verband met de vertrouwelijkheid via de klachtenfunctionaris.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht

1. Met inachtneming van artikel 2 wordt een klacht ontvankelijk verklaard als:
    a. de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de RSG;
    b. de klacht niet anoniem wordt ingediend; de klager vermeldt zijn/haar naam en adresgegevens. Als de klager een rechtspersoon is, wordt bij de klacht de naam en adresgegevens van de rechtspersoon en de naam en contactgegevens van de persoon die namens de rechtspersoon de klacht indient vermeld;
    c. de reden van de klacht is beschreven;
    d. de klacht leesbaar is; en
    e. de klacht in het Nederlands of Engels is opgesteld.
2. Als bij ontvangst de klacht niet voldoet aan het bepaalde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken de klacht aan te vullen zodat deze aan alle punten uit het eerste lid voldoet.
3. Indien de klacht niet voldoet aan de onder het eerste lid genoemde punten, verklaart de RSG de klacht niet-ontvankelijk en wordt de klacht niet verder in behandeling genomen.

Artikel 9. Taken klachtenfunctionaris

1. Er is een klachtenfunctionaris die door de RSG is benoemd. Het bestuur van de FGzPt moet met de benoeming instemmen. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtenfunctionaris, dan bepaalt de voorzitter van de RSG welke functionaris de rol van de klachtenfunctionaris aanneemt.
2. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken bij de afhandeling van de klacht:
    a. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klacht;
    b. Het sturen van een ontvangstbevestiging van de klacht naar de klager;
    c. Het voorleggen van een ontvankelijk verklaarde klacht aan de klachtbehandelaar;
    d. spreekt met de klachtbehandelaar af binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Deze termijn mag de duur zoals genoemd in artikel 14 niet overschrijden;
    e. Hij informeert de klager uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht over de ondernomen actie en de termijn waarbinnen de inhoudelijke reactie van de RSG verwacht kan worden;
    f. Het monitoren van de afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar;
    g. Hij spreekt de klachtbehandelaar aan bij het niet concreet of niet tijdig afhandelen van de klacht;

h. Het controleren of de klachtbehandelaar de klacht op de juiste wijze en binnen de daarvoor gestelde termijn heeft afgehandeld;
i. Het archiveren van de afgehandelde klacht.

Artikel 10. Klachtbehandelaar

1. Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening of een gedraging van de RSG, dan treedt het Hoofd Juridische Zaken van de FGzPt op als klachtbehandelaar.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een van de volgende functionarissen, dan treedt de directeur-secretaris van de FGzPt op als klachtbehandelaar:
    a. de klachtenfunctionaris;
    b. een medewerker van het Bureau van de FGzPt, voor zover hij werkzaamheden uitvoert onder verantwoordelijkheid van de RSG;
    c. een functionaris die werkzaamheden verricht in het kader van de uitoefening van een van de taken van de RSG.

Artikel 11. Verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaar

1. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht zoals bedoeld in artikel 13. De afhandeling vindt plaats binnen de aan de klager gemelde reactietermijn. De reactietermijn voldoet aan artikel 14.
2. De klachtbehandelaar stelt de functionaris over wiens gedraging de klacht gaat of de RSG op de hoogte van de klacht en bespreekt met hem/haar de klacht en de afhandeling daarvan.
3. De klachtbehandelaar koppelt de voortgang van de behandeling tijdig terug aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 12. Hoorzitting

1. Alvorens de klacht al dan niet gegrond te verklaren, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om mondeling gehoord te worden.
2. Het horen van de klager wordt uitgevoerd door de klachtbehandelaar tezamen met een andere functionaris van de RSG die niet betrokken is bij de gedraging waarover geklaagd wordt.
3. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt waarbij de klager in de gelegenheid wordt gesteld om voorafgaand aan de vaststelling van het verslag te reageren op feitelijke onjuistheden.
4. Het verslag wordt meegenomen in de beoordeling van de klacht.

Artikel 13. Afhandeling

De RSG stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het oordeel naar aanleiding van de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Daarbij geeft de RSG aan of zij de klacht, of onderdelen daarvan, gegrond dan wel ongegrond verklaart. Als de klacht gegrond blijkt, worden excuses gemaakt en wordt vermeld welke actie ondernomen is of wordt om herhaling te voorkomen. Als de klacht ongegrond blijkt, wordt gemotiveerd waarop die beoordeling gebaseerd is.

Artikel 14. Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
2. Indien de termijn zoals genoemd in het eerste lid niet haalbaar is, kan de RSG de termijn met maximaal vier weken verdagen.

Hoofdstuk C. Slotbepalingen

Artikel 15. Overige bepalingen

1. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht van de klachten bij, met daarin in elk geval telkens de aard van de klacht en in het kort de strekking van de afhandeling.
2. De evaluatie van deze klachtenregeling vindt één jaar na inwerkingtreding ervan plaats en vervolgens elke vijf jaar.
3. Deze klachtenregeling kan door de RSG worden gewijzigd of ten gunste van een nieuwe regeling worden ingetrokken.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-secretaris van de FGzPt in overleg met de klachtenfunctionaris.

Artikel 16. Bekendmaking

1. Er wordt mededeling gedaan van de vaststelling en wijzigingen in deze regeling op de website van de FGzPt (www.fgzpt.nl).
2. De mededeling op de website genoemd in het eerste lid bevat ten minste de titel van de regeling of wijziging van de regeling en de datum van inwerkingtreding ervan.
3. De integrale tekst van deze regeling wordt op de website van de FGzPt geplaatst.

Artikel 17. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 april 2026.

Artikel 18. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling RSG.

Utrecht,

dhr. P.G.M. Termaat
voorzitter

mw. drs. S.A. Henninger
secretaris