



Een klacht over uw MBSR/MBCT-trainer

In dit document leest u in het kort wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw Mindfulness Based Stress Reduction- / Mindfulness Based Cognitive Therapy-trainer, verder aangeduid als mindfulness-trainer, als hij of zij is aangesloten bij de Vereniging Mindfulness Based Trainers Nederland en Vlaanderen (VMBN). De complete klachtenregeling is te vinden op de website van de VMBN (<https://www.vmbn.nl/over-vmbn/reglementen/>).

Een klacht over uw mindfulness-trainer: wat nu?

Natuurlijk doen u en uw mindfulness-trainer er alles aan om de training en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over zijn of haar werkwijze of over de manier waarop uw mindfulness-trainer met u is omgegaan. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere deelnemers en voor de kwaliteit van de mindfulness-training.

Allereerst: het gesprek aangaan

Wanneer u niet tevreden bent adviseren wij u in eerste instantie om een gesprek aan te vragen bij uw mindfulness-trainer of bij de praktijk waar hij of zij werkt. Uit dat gesprek blijkt misschien wel dat het niet nodig is om verdere stappen te ondernemen.

Het kan zijn dat u het moeilijk vindt om uw klacht aan de orde te stellen. Een gesprek kan immers confronterend zijn. In dat geval kunt u het beste iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld uw partner, een familielid of iemand anders die u vertrouwt. Voor advies over de aanpak van zo'n gesprek kunt u terecht bij een patiëntenorganisatie als Zorgbelang (www.zorgbelang-nederland.nl).

Als een gesprek geen oplossing biedt

Als een gesprek met uw mindfulness-trainer niet heeft geholpen, dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie van de VMBN.

Mocht u niet zelf een gesprek willen aangaan met uw mindfulness-trainer, dan kunt u uw klacht ook direct voorleggen.

Klachtencommissie en procedure

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, ingesteld door de VMBN voor mindfulness-trainers in Nederland en Vlaanderen die alleen of in een praktijk werken. Heeft u een klacht over een mindfulness-trainer die bij een zorginstelling werkt (bijvoorbeeld een ziekenhuis), dan geldt meestal de klachtenregeling van de instelling. Neem in dat geval contact op met de betreffende instelling.

Indienen van de klacht

U dient uw klacht schriftelijk in. In de klachtenregeling kunt u nalezen welke onderdelen er precies in uw brief moeten staan.

Procedure voor afhandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht neemt de Klachtencommissie contact met u op voor overleg over de manier waarop uw klacht het best kan worden behandeld. Als u dit wenst kan de Klachtencommissie een externe bemiddelaar inschakelen, die zal proberen om het probleem tussen u en uw mindfulness-trainer op te lossen. Als u geen bemiddeling wilt of de bemiddeling leidt niet tot het gewenste resultaat, dan zal de Klachtencommissie uw klacht zelf gaan onderzoeken. De procedure bestaat uit een schriftelijk onderzoek en een zitting met een mondelinge behandeling.



Uitspraak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie komt met een oordeel over de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de mindfulnesstrainer over hoe deze klacht in de toekomst kan worden voorkomen. De trainer moet op de aanbevelingen reageren, maar hij hoeft ze niet op te volgen. De Klachtencommissie spreekt de mindfulnesstrainer dus vooral aan op diens professionaliteit. Ze kan geen schadevergoeding toekennen of straffen opleggen.

Kosten van de klachtenprocedure

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

Waar kunt u uw klacht indienen?

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

Ambtelijk secretaris Klachtencommissie VMBN
Kievit 12
3941 NL Doorn