

### Reglement klachten en geschillen

#### Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), is een gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog verplicht zich op een klachtenregeling aan te sluiten. In dat kader heeft de LVVP de onderhavige klachtregeling voor haar gewone leden opgesteld. Vitaal Mensenwerk volgt deze regeling.

In de Wkkgz zijn regels opgenomen met betrekking tot klachtenopvang en het beslechten van geschillen. Vitaal Mensenwerk hanteert als uitgangspunt dat een klacht niet formeler moet worden behandeld dan noodzakelijk. Het is altijd het beste onvrede rechtstreeks bij de behandelaar te bespreken. De ervaring leert dat hiermee de onvrede gemakkelijk is weg te nemen en het bespreken van de onvrede leidt veelal juist tot verdieping en verbetering van de behandelrelatie wat weer ten goede komt aan de behandeling.

Indien dit gesprek geen oplossing biedt, kan men zich wenden tot de klachtenfunctionaris, zoals beschreven in deze klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris van Vitaal Mensenwerk geeft advies over de indiening van een klacht, overlegt met klager op welke wijze de klacht in behandeling kan worden genomen, staat klager bij het formuleren van de klacht bij, neemt klachten in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Vitaal mensenwerk is voorts aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Voor gevallen waarin een klager niet tevreden is met de behandeling dan wel de afhandeling van een klacht ofwel indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij Vitaal Mensenwerk wordt ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan deze geschillencommissie. De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de werking van deze klachtenregeling.

#### Begripsomschrijvingen

##### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

a. Klacht:

Een uiting van onvrede ten aanzien van gedragingen in het kader van de zorgverlening van de Vitaal Mensenwerk en/of medewerkers van Vitaal Mensenwerk. Klachten die betrekking hebben op andere settings, vallen niet onder deze klachtenregeling.

- b. Klager:  
Degene die een klacht indient, te weten: de cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande(n), alsmede de persoon die de Zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening weigert als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen.
- c. Aangeklaagde(n):  
Vitaal Mensenwerk en/of medewerker van Vitaal mensenwerk tegen wie de klacht is gericht.
- d. Klachtenfunctionaris:  
Een door Vitaal Mensenwerk aangestelde persoon, belast met de klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenafhandeling.
- e. Klachtenopvang:  
Het luisteren naar de klacht.  
Het geven van informatie en ondersteuning ten behoeve van de wijze van indiening en het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- f. Klachtenbemiddeling:  
Het wegnemen van misverstanden.  
Het contact tussen klager en aangeklaagde(n) herstellen.  
Het zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- g. Klachtenbehandeling:  
De behandeling van schriftelijk ingediende klachten door de Klachtenfunctionaris, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht door de aangeklaagde.
- h. Geschillencommissie:  
De Geschillencommissie zorg Den Haag, waarbij Aangeklaagde is aangesloten.

### Doelstelling van de klachtenregeling

#### Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de psychologische dan wel psychotherapeutische hulpverlening en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de patiënt/cliënt in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de in artikel 2 onder c. benoemde gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg in de zin van artikel 3 van de statuten.  
Uitgangspunten bij de klachtenregeling

**Artikel 3**

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- a. Een laagdrempelige klachtenopvang en onpartijdige bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
- b. Objectiviteit en onpartijdigheid met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n).
- c. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van de gegevens van klager en Aangeklaagde(n).
- d. Geheimhoudingsplicht van alle bij de klachtenopvang en -behandeling betrokkenen met betrekking tot wat hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
- e. Verjaringstermijn: een klacht dient te worden ingediend binnen twee jaar nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na twee jaar wordt ingediend.
- f. Alle aan Aangeklaagde(n) (al dan niet middels samenwerking, opdracht of detachering) verbonden medewerkers, die door de klachtenfunctionaris worden benaderd, worden geacht volledige medewerking te verlenen.
- g. Klager en de aangeklaagde(n) kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. De kosten daarvan worden gedragen door klager resp. aangeklaagde.

**De taken, bevoegdheden en werkwijze van de Klachtenfunctionaris****Artikel 4**

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. Bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
- b. Geven van voorlichting over klachtenprocedure.
- c. Adviseren en bijstaan van klager bij de indiening en het formuleren van de klacht en bepalen wat klager met de klacht beoogt.
- d. Analyseren van de klacht.
- e. Onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
- f. Het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen.
- g. Registreren van klachten.
- h. Op de hoogte houden van klager van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- i. Gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten.

- j. Leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Aangeklaagde.

#### Artikel 5

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- a. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b. Het inzien van het medisch dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht. Met het indienen van de klacht geeft klager hiervoor toestemming. Indien klager dit niet wil, dient klager dit schriftelijk kenbaar te maken.
- c. Het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en aangeklaagde(n).

#### Artikel 6

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende werkwijze:

- a. De Klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling).
- b. De Klachtenfunctionaris registreert de klacht in een klachtenregistratiesysteem onder vermelding van datum van binnenkomst en voorziet de klacht van een uniek registratienummer. Indiening van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Daarbij wordt klager nadrukkelijk gewezen op de veronderstelde toestemming voor het inzien van het medisch dossier en de mogelijkheid hier schriftelijk bezwaar tegen te maken als opgenomen in artikel 5 van dit reglement.
- c. De Klachtenfunctionaris luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
- d. De Klachtenfunctionaris onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager mogelijkheden om de klacht te behandelen.
- e. De Klachtenfunctionaris biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.

#### Artikel 7

De Klachtenfunctionaris hanteert de volgende werkwijze bij Klachtenbemiddeling:

- a. De Klachtenfunctionaris informeert de Aangeklaagde(n) over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.
- b. De Klachtenfunctionaris stelt klager mondeling of schriftelijk op de hoogte van de reactie(s) van Aangeklaagde(n) en licht, indien nodig, de reacties toe.
- c. De Klachtenfunctionaris organiseert desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen klager en Aangeklaagde(n) en kan hierbij zo nodig aanwezig zijn.

Afhandeling van een klacht door Aangeklaagde(n)

## Artikel 8

- a. De klager ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht van Aangeklaagde(n) een met redenen omkleed schriftelijk bericht waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. Daarbij geeft/geven Aangeklaagde(n) aan of, en zo ja welke, beslissingen en/of maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- b. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Aangeklaagde(n) noodzaakt, kan/kunnen Aangeklaagde(n) de genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Aangeklaagde(n) doet/doen daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling aan de klager.
- c. In overleg met klager kan de termijn van behandeling omwille van een zorgvuldige klachtenafhandeling verder worden verlengd. Een overeengekomen verlenging van de termijn zal schriftelijk worden vastgelegd. Deze schriftelijke vastlegging wordt ook aan de klager verstrekt.
- d. In overleg met klager kan ervoor worden gekozen om de klacht zonder formeel bericht af te wikkelen. In dat geval zal/zullen Aangeklaagde(n) schriftelijk vastleggen op welke manier tot een oplossing voor de klacht is gekomen. Deze schriftelijke vastlegging wordt ook aan de klager verstrekt.

## Artikel 9

## Gecombineerde klachtenbehandeling:

- a. Een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zal op zorgvuldige wijze worden overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Dit tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- b. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg die een andere zorgaanbieder verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die andere zorgaanbieder een klacht heeft ingediend, kan een gecombineerde klachtenbehandeling plaatsvinden. Dit tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven. In het geval van gecombineerde klachtenbehandeling zal/zullen Aangeklaagde(n) bewerkstelligen dat afhandeling van een klacht plaatsvindt door of namens Aangeklaagde(n) en de betrokken andere zorgaanbieder gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorgverlening.

### Artikel 10

#### Dossiervoering:

- a. Van de klacht wordt door Aangeklaagde(n) een separaat klachtdossier bijgehouden. Een klachtdossier wordt tot maximaal 2 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard, tenzij Klager schriftelijk verzoekt het klachtdossier eerder te vernietigen. In dat geval zal enkel het vernietigingsverzoek gedurende maximaal 2 jaar worden bewaard.

#### Geschillencommissie

### Artikel 11

Aangeklaagde is aangesloten bij de volgende geschillencommissie:

- a. De Geschillencommissie in Den Haag, <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.
- b. Voor het geval een klager niet tevreden is met de behandeling dan wel de afhandeling van een klacht ofwel indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij Aangeklaagde(n) wordt ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan voornoemde Geschillencommissie.

#### Slotbepalingen

### Artikel 12

De basistekst van deze klachtenregeling is door het LvvP opgesteld, met instemming van een representatief te achten organisatie van cliënten, nl. het Landelijk Platform GGZ. Vitaal Mensenwerk heeft enkele kleine aanpassingen doorgevoerd zodat naamgeving.