

Klachtregeling voor cliënten

De Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders te voorzien in een klachtenregeling en daaruit voortvloeiend, de aanwezigheid van een klachtenfunctionaris/commissie. In dat kader heeft Psychotherapie Praktijk Claessen, hierna te noemen PPC, het onderhavige klachtenreglement opgesteld. Alle zorgverleners die uit naam van PPC zorg verlenen zijn aan dit klachtenreglement gebonden.

Het reglement betreft klachten over de zorgaanbieder – PPC – of zorgverleners van PPC. De klachten worden in principe gericht tegen PPC, i.c. de directie, ook als een klacht één van de medewerkers betreft.

In de Wkkgz zijn regels opgenomen met betrekking tot klachtenopvang en het beslechten van geschillen. Het bestuur van PPC hanteert als uitgangspunt dat een klacht niet formeler moet worden behandeld dan noodzakelijk. Onvrede kan altijd rechtstreeks bij de medewerker i.c. zorgverlener worden gemeld.

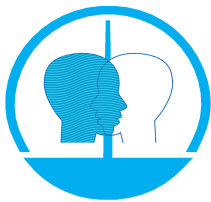
Indien dit gesprek geen oplossing biedt, kan men zich wenden tot de klachtenfunctionaris, zoals beschreven in dit klachtenreglement.

De klachtenfunctionaris/commissie geeft advies over de indiening van een klacht, overlegt met de klager op welke wijze de klacht in behandeling kan worden genomen, staat de klager bij het formuleren van een klacht bij, neemt de klacht in ontvangst en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris/commissie zijn voor de klager geen kosten verbonden. De klachtenfunctionaris/commissie kan ook aanbevelingen doen aan de directie met betrekking tot de bedrijfsvoering, inrichting van de organisatie en andere zaken voor zover die bijdragen aan de kwaliteit van de zorg en voortvloeien uit de behandeling van een klacht.

De klachtenfunctionaris/commissie doet geen uitspraken over aansprakelijkheid. Hierover dient de verzekeraar van de beroepsaansprakelijkheid c.q. de rechter een uitspraak te doen. Indien de klachtenfunctionaris/commissie meent dat de implementatie van haar aanbeveling van belang is om gebrekkige zorg te voorkomen, monitort zij de implementatie en meldt zij eventuele problemen daarbij bij de regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.

PPC en haar medewerkers zijn aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Voor gevallen waarin een klager niet tevreden is met de behandeling dan wel afhandeling van een klacht ofwel indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij de zorgverlener kan worden ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de landelijke en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg. De beoordeling van de aansprakelijkheid valt niet onder de werking van deze klachtenregeling.

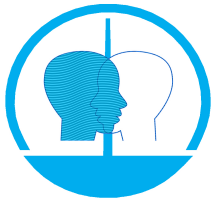
Dit klachtenreglement ligt ter inzage op de locatie van PPC. Er staat een versie voor cliënten op de website en in het cliëntenportaal.



Begripsomschrijvingen

Artikel 1

PPC	De besloten vennootschap PPC B.V.;
Aangeklaagde(n)	Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de zorgaanbieder zelf of een persoon die werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.
Aansprakelijkstelling	Een verzoek ter vergoeding van (vermeende) geleden schade, veroorzaakt door de zorgaanbieder.
Bestuur	Het bestuur van PPC zoals genoemd de statuten van PPC.
Claim	Zie aansprakelijkheidsstelling.
Cliënt	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of maakte van de diensten van PPC.
Inspectie/inspecteur	De bevoegde regionale inspectie/inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid
Geschillencommissie	De Geschillencommissie Zorg in Den Haag, waarbij PPC is aangesloten.
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 vertegenwoordiging van de cliënt te beschouwen.
Klacht	Een uiting van onvrede ten aanzien van gedragingen in het kader van de zorgverlening van de Aangeklaagde en/of voor de Aangeklaagde werkzame personen.
Klachtbehandeling	De behandeling van schriftelijk ingediende klachten door de Klachtenfunctionaris resulterend in een oordeel over gegrondheid van de klacht door de aangeklaagde.
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.
Klachtenbemiddeling	– Het wegnemen van misverstanden. – Het contact tussen klager en aangeklaagde(n) herstellen – Het zoeken naar een voor beide partijen bevredigende oplossing.
Klachtenfunctionaris	Een door PPC benoemde persoon, belast met klachtenopvang, klachtenbemiddeling en klachtenafhandeling.
Zorgaanbieder	PPC is de zorgaanbieder en zij wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de directie van PPC.
Zorgverlener	Degene die namens PPC zorg verleent aan de cliënt.



Doelstelling van het klachtenreglement

Artikel 2

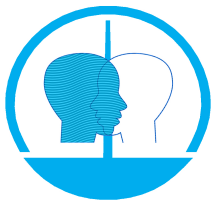
- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager een aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de pedagogische, psychologische dan wel psychotherapeutische hulpverlening en daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de 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 artikel 3 van de statuten.

Uitgangspunten bij het klachtenreglement

Artikel 3

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- Een laagdrempelige klachtenopvang en onpartijdige bemiddeling door de klachtenfunctionaris.
- Objectiviteit en onpartijdigheid met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n).
- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van de gegevens van klager en Aangeklaagde(n).
- 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
- 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
- Klager en de aangeklaagde(n) kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.



Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris (voorzitter klachtencommissie)

Artikel 4

De klachtenfunctionaris/commissie heeft de volgende taken:

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

Artikel 5

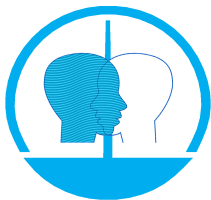
De Klachtenfunctionaris/commissie heeft de volgende bevoegdheden:

- Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- 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.
- Het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en aangeklaagde(n).

Artikel 6

De Klachtenfunctionaris/commissie heeft de volgende werkwijze:

- De Klachtenfunctionaris neemt de klacht in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling).
- De Klachtenfunctionaris vraagt de client (of diens wettelijk vertegenwoordiger) zijn klacht te formuleren op het klachtenformulier. Eventueel helpt de klachtenfunctionaris hierbij.
- 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.

- De Klachtenfunctionaris/commissie luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
- De Klachtenfunctionaris/commissie onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager mogelijkheden om de klacht te behandelen.
- De Klachtenfunctionaris/commissie biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.

Artikel 7

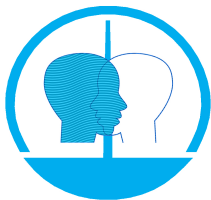
De Klachtenfunctionaris/commissie hanteert de volgende werkwijze bij Klachtenbemiddeling:

- De Klachtenfunctionaris informeert de Aangeklaagde(n) over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.
- De Klachtenfunctionaris stelt klager mondeling of schriftelijk op de hoogte van de reactie(s) van Aangeklaagde(n) en licht, indien nodig, de reacties toe.
- 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

1. 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
2. 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.
3. 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.
4. 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

- 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.
- 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

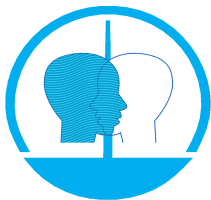
- Van de klacht wordt door Aangeklaagde(n) een separaat klachtdossier bijgehouden. Een klachtdossier wordt tot maximaal 2 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard, tenzij Klager schriftelijk verzoekt het klachtdossier eerder te vernietigen. In dat geval zal enkel het vernietigingsverzoek gedurende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

Geschillencommissie

Artikel 11

PPC is aangesloten bij de volgende geschillencommissie:

- De Geschillencommissie Zorg, bezoekadres Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, postadres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 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. De Geschillencommissie Zorg heeft een eigen reglement voor de afhandeling van klachten, dat bij De Geschillencommissie Zorg kan worden opgevraagd via www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/.



**Psychotherapie
Praktijk
Claessen**

Slotbepalingen

Artikel 12

Dit klachtenreglement is gebaseerd op het reglement dat opgesteld is door de LVVP. De klachtenregeling van de LVVP is met instemming van een representatief te achten organisatie van cliënten, nl. het Landelijk Platform GGZ, tot stand gekomen en in werking getreden bij Besluit van het Bestuur van de LVVP d.d. 7 september 2016. Wijzigingen in dit reglement die door de LVVP worden gedaan zullen meegenomen worden in aanpassingen in het reglement van PPC.

Aanhangsel aan het Klachtreglement

Omdat PPC een kleinschalige zorginstelling is en om de onafhankelijkheid en objectiviteit van de klachtfunctionaris te waarborgen, is de functie van klachtfunctionaris uitbesteed aan de Landelijke Vereniging voor Vrijgevestigde Psychologen (LVVP).

De klachtfunctionaris is per mail bereikbaar via: bureau@lvvp.info

Of telefonisch te bereiken op maandag t/m donderdag tussen 09.00-11.00 uur en 13.00-15.00 uur op 030-236 43 38.

Klachten kunnen worden ingediend door een mail te sturen aan de klachtfunctionaris of kunnen schriftelijk worden gericht aan:

LVVP
Maliebaan 87
3581 CG Utrecht