MODEL REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING PSYCHOLOGISCHE ZORG WKKGZ, OPGEZET VANUIT NIP

Bibi Bressers is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling psychologische zorg Wkkgz, opgezet vanuit NIP.

Doelstellingen van deze klachten- en geschillenregeling zijn:

a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen klager en zorgaanbieder en het komen tot oplossing van binnen deze relatie spelende problemen.
b. Recht doen aan de individuele klager.
c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de psychische en pedagogische zorg om daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de cliënt in het algemeen en om daardoor soortgelijke onvrede of klachten te kunnen voorkomen.
d. Controle op en evaluatie van de onder c. benoemde gegevens in het kader van de beleidsvorming ter bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 1 Begrippen

- *Cliënt:* de natuurlijk persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van de zorg die zorgaanbieder biedt. Onder cliënt wordt ook patiënt verstaan.
- *Klacht:* een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder jegens een cliënt.
- *Klager:* degene die de klacht indient, te weten: de cliënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger, zijn schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande, alsmede de persoon die de zorgaanbieder in het kader van de zorg weigert als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen.
- *Beklaagde:* de zorgaanbieder over wie een klager een klacht heeft ingediend.
- *Klachtenfunctionaris:* de persoon die vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie klager desgewenst ondersteuning biedt bij het indienen van zijn klacht en die klager en aangeklaagde begeleidt bij de afhandeling van de klacht, gericht op probleemoplossing en relatieherstel.
- *Gedraging:* enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt.

- *Klachtenbemiddeling:* de begeleiding door de klachtenfunctionaris van klager en beklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- *Zorgaanbieder:* Bibi Bressers, solistisch werkend zorgverlener, die in het kader van deze regeling uitvoering geeft aan de verplichtingen voor een zorgaanbieder zoals omschreven in de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg).

Artikel 2 Algemeen

1. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige mogelijkheid tot klachtafhandeling.
2. De zorgaanbieder zal de klacht zorgvuldig onderzoeken, zorgen voor de beschikbaarheid van deskundige bijstand van klager door een onafhankelijk klachtenfunctionaris en zich aansluiten bij een bevoegde geschilleninstantie.
3. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor bekendmaking van de klachtenregeling (inclusief de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie) aan zijn cliënten.

Artikel 3 Ontvankelijkheid van klager in zijn klacht

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
   a. de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder;
   b. de klacht geen betrekking heeft op handelen, vallend onder de Wkkgz;
   c. de klacht anoniem is ingediend;
   d. de klacht is ingediend door een ander dan de in artikel 1 genoemde klager(s);
   e. de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
   f. een gelijke klacht van de cliënt al in het kader van deze klachtenregeling (via de zorgaanbieder zelf of via de klachtenfunctionaris) in behandeling is of is geweest;
   g. de afhandeling van de klacht via deze klachtenregeling al is afgesloten en zich geen nieuw feiten hebben voorgedaan;
   h. de klacht al eerder door de geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken is onderzocht en beoordeeld.
2. Indien de zorgaanbieder en/of de klachtenfunctionaris de klacht niet-ontvankelijk acht, deelt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen mee aan klager. Hij vermeldt daarbij hoe en waar de klager dit besluit tot niet-ontvankelijkheid desgewenst kan laten toetsen.

Artikel 4 Klachtenfunctionaris: doel functie en positie

1. De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgaanbieder en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat de door hem aangestelde klachtenfunctionaris:
   a. niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
   b. zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
   c. de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgverlener.
3. De zorgaanbieder waarborgt dat de door hem beschikbaar gestelde klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (VKIG).

Artikel 5 Taken klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

1. Bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
2. Geven van informatie over deze klachtenregeling en andere klachtmogelijkheden.
3. Adviseren en bijstaan van klager bij de indiening en het formuleren van de klacht, het verhelderen van zijn doelen bij indiening van de klacht en het bepalen van een daarbij passende afhandeling van de klacht.
4. Met instemming van de klager bekendmaken van de klacht aan beklaagde en beklaagde verzoeken om diens medewerking aan de (verdere) klachtafhandeling.
5. Begeleiden en adviseren van zowel klager als beklaagde bij de verdere afhandeling van de klacht en een duidelijk afsluiting van dit traject.
6. Op de hoogte houden van klager en beklaagde van de voortgang van de afhandeling van de klacht.
7. Gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten.
8. Leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van beklaagde.

Artikel 6 Werkwijze bij indiening, afhandeling en afsluiting klacht

1. De klager heeft de keuze om de klacht (eerst) in te dienen bij de beklaagde zelf of bij de klachtenfunctionaris. Hij kan dit zowel mondeling, telefonisch en/of schriftelijk (per mail of brief) doen. De beklaagde en/of klachtenfunctionaris bevestigt binnen 2 werkdagen de ontvangst van de klacht.

2. Bij indiening van de klacht bij de beklaagde spant beklaagde zich in om binnen een redelijke termijn (bij voorkeur 7 werkdagen) te komen tot een mondelinge of schriftelijke (eerste) reactie op de klacht.
3. Leidt dit in de beleving van de klager niet tot een bevredigende uitkomst, dan wijst de beklaagde de klager op de mogelijkheid van inschakeling van de klachtenfunctionaris. De klager ontvangt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en krijgt het verzoek zijn klacht zo mogelijk via het klachtenformulier (beschikbaar via onder meer de website van NIP) in te dienen.
4. Ingeval van indiening van de klacht bij de klachtenfunctionaris neemt de klachtenfunctionaris, na bevestiging van ontvangst, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 4 werkdagen rechtstreeks contact op met de klager.
5. De klachtenfunctionaris komt met de klager tot een nadere verkenning van zijn klacht, het eventuele voortraject, de doelen van de klager en de verkenning van mogelijke verdere stappen ter afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klager zo nodig bij het formuleren van zijn klacht en zijn doelen. Zo nodig verwijst de klachtenfunctionaris de klager naar andere, meer passende mogelijkheden om zijn klacht aan de orde te stellen. De klager bepaalt of hij verdere stappen richting de beklaagde wil zetten en of hij daarbij de inzet van de klachtenfunctionaris wenst.
6. Wanneer de klager instemt met (opnieuw) indiening van de klacht bij de beklaagde, dan neemt de klachtenfunctionaris hiertoe contact op met de beklaagde.
   De klachtenfunctionaris informeert de beklaagde over de klacht en de door klager beoogde doelen. Hij vraagt beklaagde naar zijn visie op het gebeurde en verkent met hem zijn doelen bij de verdere afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris overlegt met beklaagde en adviseert hem over de verdere stappen ter afhandeling van de klacht en de bijdrage van de beklaagde daaraan.
7. De beklaagde geeft desgevraagd (opnieuw) een toelichting op zijn handelen dat bij de klacht aan de orde is en verleent zijn medewerking aan de verdere afhandeling van de klacht.
8. In overleg met klager en beklaagde vindt, met een bij de zaak passende inzet van de klachtenfunctionaris, een verdere afhandeling van de klacht plaats.
9. De klachtenfunctionaris treedt op als procesbegeleider van klager en aangeklaagde bij hun verdere contacten en begeleidt desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklaagde. De klachtenfunctionaris kan in het kader van de rol als procesbegeleider correspondentie over de procedure tussen de klachtenfunctionaris en klager of beklaagde doorsturen naar de andere partij.

10. De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de klachtafhandeling en informeert klager en beklaagde hierover.
11. De klager ontvangt binnen 6 weken na indiening van de klacht bij de zorgaanbieder van de zorgaanbieder (al dan niet via de klachtenfunctionaris) een met redenen omkleed schriftelijk bericht waarin is aangegeven tot welke uitkomst de afhandeling van de klacht heeft geleid. Daarbij geeft de zorgaanbieder 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.
12. De genoemde termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken of een eventueel langere termijn als de zorgvuldige afhandeling van de klacht dat vereist. De klager ontvangt van deze verlengde termijn schriftelijk bericht (van de zorgaanbieder, eventueel via de klachtenfunctionaris) waarbij is aangegeven wat de redenen zijn voor verlenging en wat de beoogde termijn van afsluiting is.

Artikel 7 Klacht over een andere zorgaanbieder

1. Betreft de door de klager (via zorgaanbieder en/of klachtenfunctionaris) ingediende klacht uitsluitend een andere zorgaanbieder of instantie, dan bevordert de zorgaanbieder respectievelijk de klachtenfunctionaris dat deze zorgvuldig wordt overgedragen aan de betreffende zorgaanbieder of instantie. Hij verwijst de klager daartoe naar de juiste klachtenregeling of draagt (met toestemming van de klager) de klacht over aan de betreffende zorgaanbieder of instantie.
2. Betreft de door de klager ingediende klacht ook het handelen van een andere zorgaanbieder of instantie, dan draagt de zorgaanbieder respectievelijk de klachtenfunctionaris zorg voor een zorgvuldige overdracht van de klacht over de andere zorgaanbieder of instantie aan deze en stemt hij met deze zorgaanbieder of instantie af om tot een gecombineerde klachtafhandeling en afsluiting van deze klachtafhandeling te kunnen komen.
3. Een dergelijke overdracht en (overleg over) gecombineerde klachtafhandeling en afsluiting is slechts mogelijk als de klager daarover tevoren is geïnformeerd en daar mee instemt.
4. Geeft de klager niet zijn instemming, dan vindt een gescheiden afhandeling van de klacht plaats die dan alleen de klacht over de zorgaanbieder (waarop deze klachtenregeling van toepassing is) betreft.

Artikel 8 Indiening bij geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken

1. Wanneer de uitkomst van de klachtafhandeling via zorgaanbieder en/of klachtenfunctionaris niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, heeft de klager het recht de klacht als geschil ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken.
2. Deze mogelijkheid bestaat ook ingeval een klacht (mede) een verzoek tot schadevergoeding betreft (tot een bedrag van maximaal € 25.000,-) en klager daarover geen overeenstemming heeft bereikt met de zorgaanbieder dan wel de schadeverzekeraar van de zorgaanbieder.
3. De klager kan de klacht ook ter beoordeling aan de geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken voorleggen ingeval de klachtafhandeling langer duurt dan de in de Wkkgz genoemde of met klager afgesproken termijn.
4. De zorgaanbieder informeert de klager over de mogelijkheid van indiening van de klacht als geschil bij de geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken en voorziet de klager van de juiste contactgegevens en informatie over indieningstermijn en kosten.
5. Het reglement Geschillencommissie Vrijgevestigde GGZ praktijken maakt integraal onderdeel uit van dit reglement en is in te zien op vgp-reglement.pdf.

Artikel 9 Registratie, verslaglegging, archivering en bewaring

1. De zorgaanbieder c.q. de beklaagde bewaart de gegevens over op hem betrekking hebbende klachten en de afhandeling van deze klachten, gescheiden van de cliëntdossiers die hij bijhoudt.

2. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier en een registratie van kerngegevens over de klacht en de klachtafhandeling bij. De dossiervoering, registratie alsmede bewaring van klachtdossier en klachtenregistratie gebeurt zodanig dat daarbij de privacy van klagers en beklaagden is gewaarborgd.
3. De zorgaanbieder/beklaagde en de klachtenfunctionaris vernietigen tot de persoon (van klager of beklaagde/zorgaanbieder) herleidbare gegevens binnen 2 jaar na afsluiting van de klachtafhandeling, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze langer te bewaren.

Artikel 10 Geheimhouding

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij/over de zorgaanbieder ingediende klachten, zijn verplicht hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

Artikel 11 Onvrede over de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie

Indien de klager of de beklaagde ontevreden is over het optreden van de in dit reglement bedoelde klachtenfunctionaris of de geschillencommissie, dan wordt hij geacht dit eerst bij de betreffende instantie aan de orde te stellen.
Leidt dit tot een onbevredigende uitkomst, dan kan de klager dan wel de aangeklaagde zijn onvrede voorleggen aan het NIP en ontvangt hij informatie over de verdere behandeling van zijn onvrede.

Artikel 12 Slotbepaling

In gevallen waarin het in dit reglement bepaalde leidt tot onduidelijkheden over de klachtafhandeling en betrokkenen daar in onderling overleg niet uit komen, nemen zij hierover contact op met het NIP. De directeur van het NIP neemt vervolgens een besluit over een passende interpretatie dan wel aanpassing van het reglement.

Aldus vastgesteld door

Bibi Bressers
op 12-1-2026