Klachtenreglement

Inleiding

Bij Psycholoog Dichtbij hechten we veel waarde aan dat je je welkom voelt en met vertrouwen het gesprek met ons aan kunt gaan. We vinden het belangrijk dat je je gehoord, begrepen en prettig voelt in het contact met onze praktijk. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over onze zorgverlening of communicatie. Dat mag je altijd laten weten – we staan open voor feedback en gaan daar zorgvuldig mee om.
In dit klachtenreglement leggen we uit wat je kunt doen als je een klacht hebt, hoe wij die behandelen en welke stappen je eventueel verder kunt nemen. We volgen hierbij de richtlijnen van de **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**. Dat betekent onder andere dat je recht hebt op ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris, en dat we samen op zoek gaan naar een passende oplossing.
We hopen natuurlijk dat het niet nodig is, maar als er iets speelt, staan we graag open voor een gesprek.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

- **Beklaagde:** degene op wie de klacht betrekking heeft (bijvoorbeeld een behandelaar).
- **Cliënt:** de persoon die zorg ontvangt of heeft ontvangen.
- **Geschil:** een klacht die na afhandeling niet naar tevredenheid is opgelost en waar de klager zich niet bij neerlegt.
- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de zorg, de behandeling of de dienstverlening.
- **Klachtenfunctionaris:** Een medewerker die de klacht opvangt, bemiddelt en afhandelt.
- **Klager:** degene die de klacht indient (de cliënt of diens vertegenwoordiger).
- **Oordeel:** het formele schriftelijke standpunt van de organisatie over de klacht.
- **Raad van Bestuur:** het bestuur van Psycholoog Dichtbij.
- **Schadeclaim:** klacht waarin een verzoek tot schadevergoeding wordt gedaan.
- **Termijn:** de wettelijke termijn van zes weken (eventueel verlengd met vier weken) voor afhandeling.
- **Vertegenwoordiger:** degene die namens de cliënt optreedt.
- **Zorgverlener:** de professional die zorg verleent namens Psycholoog Dichtbij.

Artikel 2 – Kenbaar maken van ontevredenheid

1. Indien je ergens niet tevreden over bent, zijn er meerdere mogelijkheden om dit bij ons kenbaar te maken via:
    a. de zorgverlener of medewerker op wie de onvrede betrekking heeft;
    b. de klachtenfunctionaris;
    c. eventueel de Raad van Bestuur (indien van toepassing binnen de organisatiestructuur).
2. De zorgverlener zal zo snel mogelijk contact met je opnemen om de klacht te bespreken. Als het helpend is, en jij daar geen bezwaar tegen hebt, kan een andere medewerker bij het gesprek aanwezig zijn om mee te denken over een passende oplossing.
3. De zorgverlener mag de klacht intern bespreken binnen het team. Dit gebeurt met het oog op kwaliteitsverbetering, het voorkomen van herhaling en het vinden van een goede oplossing.
4. Als je na dit gesprek nog steeds onvrede ervaart, dan wijst de zorgverlener of Psycholoog Dichtbij je op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Artikel 3 – Klachtenfunctionaris

De rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris, Monique van der Hilst kan je ondersteunen bij het indienen van je klacht. Je kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies, een luisterend oor of begeleiding tijdens het proces. Samen kijken jullie naar een passende manier om tot een oplossing te komen.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

1. Informeert cliënten en medewerkers over de klachtenregeling;
2. Adviseert en helpt bij het opstellen van een klacht;
3. Bemiddelt tussen klager en beklaagde;
4. Indien nodig verwijzen naar de geschillencommissie;
5. Houd je op de hoogte van de voortgang van de behandeling.

De klachtenfunctionaris probeert samen met je en de betrokken medewerker(s) tot een duurzame oplossing te komen. De privacy van alle betrokkenen wordt gewaarborgd.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail of – als dat beter past – mondeling of telefonisch worden ingediend bij de klachtenfunctionaris; monique@psychologinhoofddorp.nl
2. Een klacht mag worden ingediend door:
    a. de cliënt zelf;
    b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
    c. een gemachtigde;
    d. een nabestaande zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
3. De klager mag zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een persoon naar eigen keuze. Als iemand vindt dat hij of zij ten onrechte niet als vertegenwoordiger wordt erkend, kan hierover een aparte klacht worden ingediend.
4. Als een klacht door tijdsverloop niet meer inhoudelijk beoordeeld kan worden, zal de klachtenfunctionaris dit uitleggen en toelichten aan de klager.

Stappenplan

1. **Bespreek je klacht met je zorgverlener**
   Vaak helpt een open gesprek om onduidelijkheden of onvrede weg te nemen. Bespreek je ervaring met de zorgverlener of medewerker waar het om gaat. Soms kan een andere collega hierbij aansluiten om mee te denken over een oplossing (als jij dat goed vindt).

2. K**om je er samen niet uit? Neem contact op met de klachtenfunctionaris**
   Als het gesprek geen oplossing biedt of als je je klacht liever met een onafhankelijk persoon bespreekt, kan dit via de geschillencommissie.

3. **Dien je klacht in**
   Je kunt je klacht schriftelijk, per e-mail, telefonisch of mondeling indienen bij de klachtenfunctionaris. Vermeld hierbij duidelijk waar je ontevreden over bent, en wat je eventueel al hebt ondernomen.

4. **Behandeling van de klacht**
   De klachtenfunctionaris bespreekt met jou hoe de klacht verder wordt opgepakt. Daarbij kan bemiddeling plaatsvinden of wordt er samen gekeken naar een passende oplossing. Indien nodig wordt je klacht intern besproken met oog op verbetering.

5. **Vervolgstappen (indien nodig)**
   Als je klacht na bemiddeling niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je – indien van toepassing – je klacht voorleggen aan een erkende geschillencommissie. De klachtenfunctionaris informeert je hierover.

Artikel 5 – Klachttrajecten

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvang je een bevestiging. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact met je op om de situatie te bespreken en uit te leggen welke vervolgstappen mogelijk zijn.
2. Na dit overleg wordt gekozen – op basis van de informatie die je hebt ontvangen – welk traject het beste past:
   a. **Registratie als signaal** (de klacht wordt vastgelegd zonder verdere beoordeling);
   b. **Bemiddeling of het zoeken naar een praktische oplossing**;
   c. **Een formele beoordeling** door de klachtenfunctionaris of (indien van toepassing) via een geschillencommissie;
3. Een combinatie van trajecten is mogelijk, mits dit in goed overleg gebeurt tussen jou, de klachtenfunctionaris en eventueel betrokken medewerkers.

Artikel 6 – Behandeling door klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris handelt snel en oplossingsgericht. Samen met de klager wordt afgesproken hoe het traject verder verloopt. Binnen vier weken ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraken.
2. De behandeling van de klacht gebeurt op een zorgvuldige, oplossingsgerichte en cliëntgerichte manier. De klachtenfunctionaris bespreekt samen met de klager en de betrokken medewerker of bemiddeling mogelijk en wenselijk is.

3. Als de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt het dossier gesloten en de klacht als afgehandeld geregistreerd. Mocht er geen oplossing worden gevonden, kun je terecht bij de geschillencommissie.

Artikel 7 – Klachten met meerdere zorgaanbieders

1. Als een klacht ook betrekking heeft op andere zorgaanbieders en deze klacht door de klager daar ook is ingediend, kan de klacht gezamenlijk behandeld worden, maar alleen als de klager daarmee akkoord gaat.
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de andere zorgaanbieders om afspraken te maken over:
   a. de coördinatie van de klachtbehandeling;
   b. de manier waarop de klacht gezamenlijk of in overleg wordt behandeld.
3. De klachtenfunctionaris van Psycholoog Dichtbij geeft in geen geval een zelfstandig oordeel over klachten die (ook) betrekking hebben op andere zorgaanbieders.

Artikel 8 – Intrekking of stopzetting

1. Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager schriftelijk of per e-mail aangeeft geen verdere behandeling te willen. De intrekking van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.
2. Als de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt dit eveneens schriftelijk bevestigd, met vermelding van de datum en, indien bekend, de reden van intrekking.
3. Psycholoog Dichtbij kan de behandeling van de klacht beëindigen als er dringende redenen zijn, zoals agressief gedrag of ernstige misdragingen van de klager, waardoor het niet redelijk is om de behandeling voort te zetten. De reden voor de beëindiging wordt schriftelijk meegedeeld.
4. Als de klachtbehandeling wordt beëindigd, wordt de klager gewezen op het recht om het besluit voor te leggen aan de geschillencommissie, zoals vermeld in artikel 9.

Artikel 9 – Geschillencommissie

1. Als een klacht na volledige behandeling volgens dit reglement niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager het niet eens is met de uitkomst, ontstaat er een geschil. De klager kan dit geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
2. De klager kan het geschil rechtstreeks indienen bij de geschillencommissie zonder eerst een oordeel van Psycholoog Dichtbij te vragen, als het redelijkerwijs niet van de klager kan worden verwacht dat de klacht eerst binnen de organisatie wordt ingediend (zoals aangegeven in artikel 21, lid 1, sub c van de Wkkgz).

Artikel 10 – Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daardoor kennis krijgt van vertrouwelijke informatie, is verplicht deze informatie geheim te houden, behalve wanneer de wet een uitzondering maakt of wanneer openbaarmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van de taak in het kader van dit reglement.

Artikel 11 – Registratie

1. Wanneer een klacht wordt geregistreerd zoals beschreven in artikel 5, lid 2, sub a van dit reglement, wordt deze opgeslagen in een beveiligde en speciaal ingerichte incidentenregister.
2. De klachtenfunctionaris of diens gemachtigde analyseert deze database regelmatig, met als doel verbetermaatregelen te treffen op het gebied van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.
3. De registratie van klachten gebeurt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy, inclusief de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 12 – Klachtendossier en bewaartermijn

1. Alle documenten en gegevens die betrekking hebben op een klacht worden door Psycholoog in Hoofddorp digitaal opgeslagen in een apart klachtendossier. Dit dossier is gescheiden van het eventuele medisch dossier van de cliënt.
2. Klachtendossiers die worden beheerd door de klachtenfunctionaris, worden gedurende twee (2) jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum waarop de klachtenprocedure is afgerond.

Artikel 13 – Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Dit klachtenreglement doet niets af aan het recht van de klager om de klacht voor te leggen aan andere (externe) instanties, waaronder, maar niet beperkt tot:
    a. de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
    b. de tuchtrechter, als het gaat om een gedraging van een zorgverlener waarop tuchtrecht van toepassing is;
    c. de civiele rechter;
    d. het Openbaar Ministerie.
2. Psycholoog in Hoofddorp zal, indien de situatie dit rechtvaardigt, de klager informeren over de mogelijkheden om contact op te nemen met de bovengenoemde instanties.

Artikel 14 – Kosten

De behandeling van klachten volgens dit reglement is kosteloos voor de klager. Kosten die voortkomen uit door de klager of beklaagde zelfstandig ingeschakelde ondersteuning (zoals een juridisch adviseur, gemachtigde, getuige of deskundige) zijn volledig voor rekening van de partij die deze kosten maakt.

Artikel 15 – Evaluatie

De Raad van Bestuur van Psycholoog Dichtbij evalueert dit klachtenreglement uiterlijk twee (2) jaar na de ingangsdatum.
Na de eerste evaluatie zal het reglement opnieuw beoordeeld worden met de frequentie die de Raad van Bestuur passend acht, of vaker indien daar aanleiding voor is.

Artikel 16 – Vaststelling en wijziging

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van Psycholoog Dichtbij. Wijzigingen worden ter advisering voorgelegd aan de klachtenfunctionaris.
Dit reglement is opgesteld op: 1 mei 2020
Dit reglement is gewijzigd op: 16 april 2026
Dit reglement is inwerking getreden op: 1 mei 2020