

# **KLACHTENREGELING**

RelatiePsychologen

Breda, februari 2020

## **Woord vooraf**

Cliënten en klanten hoeven niet altijd tevreden te zijn over de zorg of dienst die zij krijgen. Zij hebben in dat geval op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) het recht hierover een klacht in te dienen. RelatiePsychologen onderschrijft het belang hiervan en wil hiermee haar dienst- en zorgverlening verbeteren.

We willen voortdurend die zorg en diensten aanbieden die aansluiten op de behoeften van onze cliënten. Bij het verlenen van goede zorg past daarom zeker ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over ons zorgaanbod.

We stimuleren een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten uiteraard met inachtneming van de privacy van zowel klager als beklagde. Iedere klacht zien we als een signaal en krijgt serieus aandacht. Hoe eerder een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met onze cliënt te behouden of te herstellen.

Deze klachtenregeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten. Met deze procedure willen we waarborgen dat klachten van onze cliënten op uniforme wijze worden behandeld.

Breda, februari 2020

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 1 – Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan RelatiePsychologen (**hierna te noemen: 'RP'**) zelf dan wel een medewerker van RP betreffen, alsook een bij RP aangesloten zelfstandige behandelaar, consultant, coach.
- b. **Behandelaar:** degene die vanuit zijn of haar praktijk Psychologische Zorg, Relatietherapie of Coaching verleent en met wie RP een samenwerking heeft.
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening van RP.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) RP of een behandelaar die als opdrachtnemer op basis van de met RP afgesloten samenwerkingsovereenkomst de behandeling uitvoert.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door RP onafhankelijke en niet-partijdige aangewezen persoon die belast is met opvang, behandeling, advisering aan klager en voeren van regie over de doorloop van de klachtenbehandeling. Deze persoon is NIET in dienst van RP. Hij heeft de vrijheid om zonder inmenging van RP zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.
- i. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.
- j. **Medewerker:** Een onder verantwoordelijkheid van RP werkzame natuurlijke persoon.
- k. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

### **Artikel 2 – Indiening klacht**

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen.
2. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene zelf of degene die door RP als eerste aanspreekpunt is aangewezen. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Zie ook: <https://www.relatiepsychologen.net/klachtenregeling/>

- 3 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
4. Formele klachten kunnen per e-mail worden ingediend via het email-adres: [Info@Relatiepsychologen.net](mailto:Info@Relatiepsychologen.net)
5. OF per post aan de Klachtenfunctionaris Relatiepsychologen. Adresgegevens: Graaf Hendrik III Plein 29, postcode: 4819 CJ, plaats: Breda.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres en telefoonnummer van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - c. een omschrijving van hetgeen de klager met de klachtbehandeling wil bereiken.
  - d. De klacht kan ook op de website worden ingevoerd: <https://www.relatiepsychologen.net/klachtenregeling>
7. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

### **Artikel 3 – Niet-behandelen klacht**

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
  - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
  - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
  - f. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht worden zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### **Artikel 4 – Zorgvuldigheid**

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

### **Artikel 5 – Inzage dossier**

De klachtbehandelaar is niet bevoegd het eventuele dossier van de cliënt in te zien, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt, indien nodig.

### **Artikel 6 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking en moeten door de klager zelf worden gedragen.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 7 – Onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen.

### **Artikel 8 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

### **Artikel 9 – Taken van de klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager naar de klachtenbehandeling bij de Geschillencommissie in geval van complexe klachten;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

### **Artikel 10 – Schriftelijke bevestiging**

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 11 – Afschrift aan betrokkene**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 12 – Vervallen voortzetting klacht**

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager en betrokkene een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

### **Artikel 13 – Voortgang procedure**

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en aangeklaagde/betrokkene op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 14 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers en behandelaren.

### **Artikel 15 – Afhandeltermijn**

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. Indien een klacht mondeling is ingediend, vangt de in lid 1 bedoelde termijn aan nadat deze op schrift is gesteld.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste 6 weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, betrokkene en zorgaanbieder.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 16 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager en betrokkene in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.

### **Artikel 17 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. De klager en betrokkene hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dienen de redenen hiervan schriftelijk te worden verstrekt.
4. In het clientdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en afhandeling van de klacht.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 18 – Geschilleninstantie Wkkgz**

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klacht worden voorgelegd aan P3NL. De klachten- en geschillenregeling van P3NL is opgesteld volgens de regels in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg. De P3NL-regeling geldt als u een klacht heeft over de zorg door uw behandelaar. RP is aangesloten bij de onafhankelijke klachten- en geschillenregeling van P3NL. Lees dan hieronder welke stappen u kunt nemen. <https://www.p3nl.nl/klachtenregeling/clienten>

Tevens is er de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Algemeen te Den Haag ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).

### **Artikel 19 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2020 en geldt gedurende één jaar. Indien de regeling niet tijdig opnieuw wordt vastgesteld, wordt de werking van de regeling stilzwijgend verlengd met telkens één jaar.
2. RP maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder medewerkers en behandelaren dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en de cliënt of de klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris.