

# Klachten en Geschillenregeling



## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	<b>Algemene bepalingen</b>
Hoofdstuk 2	<b>Klachtopvang</b>
	2.1 De klachtenfunctionaris
	2.2 De patiënten vertrouwenspersoon
Hoofdstuk 3	<b>Klachtenbehandeling</b>
	3.1 Het indienen van een klacht
	3.2 Behandeling van een klacht
	3.3 Beoordeling klacht
	3.4 Geschilleninstantie WKKgz
	3.5 Archivering klachtendossier
	3.6 Geheimhouding
	3.7 Overige klacht- en meldmogelijkheden
	3.8 Kosten
	3.9 Openbaarmaking klachtenregeling
	3.10 Evaluatie
	3.11 Onvoorziene omstandigheden
	3.12 Vaststelling en wijziging regeling
	3.13 Datum inwerkingtreding

## Inleiding

PsyValens wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers binnen PsyValens.

PsyValens stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. De uiting van onvrede is een formele klacht als deze schriftelijk bij PsyValens is ingediend. PsyValens vindt het belangrijk dat de in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen.

Dit document beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en ander vormen van uitingen van onvrede.

Het is voor een cliënt niet makkelijk om een klacht in te dienen; daarentegen is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Het klachtrecht is naast genoegdoening van cliënt en reparatie van geleden schade ook vooral een kwaliteitsinstrument; van klacht kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zo te bevorderen dat cliënten minder reden tot klagen hebben.

Met andere woorden: een klacht is een gratis advies!

### Wettelijk kader

#### Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

PsyValens werkt in haar klachten en geschillenregeling vanuit de Wkkgz, dit houdt onder meer in dat deze klachten en geschillenregeling is opgesteld, er een klachtenfunctionaris is en dat PsyValens zich heeft aangesloten bij een onafhankelijke geschilleninstantie.

## Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

- a. Zorgaanbieder: de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt, PsyValens.
- b. Client: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
- c. Klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij PsyValens, al dan niet met een verzoek tot schadevergoeding over:
  - Een gedraging, zijnde handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door PsyValens of personen van wie PsyValens zich bedient.
  - De weigering van PsyValens om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- d. Klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van PsyValens, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door PsyValens geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- e. Nabestaande: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; ander bloed- of aanverwanten van de overledene, mist deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds voor de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen.
- f. Vertegenwoordiger: de curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.
- g. Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de PsyValens zelf of een persoon die voor de PsyValens werkzaam is.
- h. Cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van PsyValens.
- i. Klachtenfunctionaris: een of meer door PsyValens aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen PsyValens belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- j. Zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijn Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van een cliënt.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### 2.1 klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de PsyValens overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving<sup>16</sup>.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
  - c. het informeren van de PsyValens over de in behandeling zijnde klacht;
  - d. indien de klachtenfunctionaris namens de PsyValens de klacht afhandelt: het aan de PsyValens sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de PsyValens over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd;
  - e. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
  - f. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning<sup>20</sup> of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
  - g. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken PsyValens en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
  - h. Voor de behandeling van de klacht als bedoeld in f. g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

### 2.2 De patiënten vertrouwenspersoon (pvp)

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
2. Client wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van de zorginstelling.
3. De pvp is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van de pvp is gratis.

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### 3.1 Het indienen van een klacht

1. PsyValens beschrijft in zijn reglement op welke wijze een klacht schriftelijk kan worden ingediend<sup>23</sup>.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### 3.2 Behandeling van de klacht

1. De PsyValens waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. PsyValens neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt PsyValens met toestemming van patiënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld;
  - b. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor PsyValens werkzaam is;
  - c. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval PsyValens de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - d. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door PsyValens is behandeld;
  - e. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - f. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan PsyValens te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. Indien PsyValens een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. PsyValens beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien PsyValens voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. PsyValens meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door PsyValens.
5. PsyValens zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

### 3.3 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende

zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt PsyValens contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. PsyValens spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.<sup>28</sup>

5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

### *3.4 Geschilleninstantie Wkkgz*

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie ; De Geschillencommissie Zorg

### *3.5 Archivering klachtendossier*

1. PsyValens bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

### *3.6 Geheimhouding*

PsyValens regelt dat een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### *3.7 Overige klacht- en meldmogelijkheden*

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### *3.8 Kosten*

Voor de behandeling van klachten brengt PsyValens geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### *3.9 Openbaarmaking klachtenregeling*

PsyValens brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van PsyValens te plaatsen.

### *3.10 Evaluatie*

1. PsyValens evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. PsyValens betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### *3.11 Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

### *3.12 Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### *3.13 Datum van inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2019

Klachtenfunctionaris PsyValens  
T.a.v. de heer C. Messak  
06-51141695