

# **KLACHTENREGELING**

**PSYNED B.V.**

**Amsterdam, januari 2021**

## Woord vooraf

Cliënten hoeven niet altijd tevreden te zijn over de zorg die zij krijgen of over de zorgverleners. Zij hebben in dat geval op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Jeugdwet het recht hierover een klacht in te dienen. Psyned onderschrijft het belang hiervan en wil leren van klachten en incidenten om zo haar zorgverlening te kunnen verbeteren.

We willen voortdurend goede zorg bieden die aansluit 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.

Deze regeling voldoet voor ons aanbod op het gebied van de jeugdzorg aan de voorwaarden zoals opgenomen in de Jeugdwet. Voor de volwassenzorg volgt de regeling het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Belangrijk hierbij is dat klachten van onze cliënten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig en zo effectief mogelijk worden afgewikkeld.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

Amsterdam, februari 2021

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg die is verleend op grond van de Jeugdwet en daarnaast op zorg zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet.

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend passend binnen het kader van de Wkkgz.

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en Psyned te herstellen.

De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening aan het licht brengen. Psyned kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

### Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan Psyned B.V. (hierna te noemen: 'Psyned') zelf dan wel een medewerker van Psyned betreffen, alsook een bij Psyned aangesloten zelfstandige behandelaar.
- b. **Behandelaar:** degene die vanuit zijn of haar praktijk psychologische zorg verleent en met wie Psyned een samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorgverlenende diensten van Psyned.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- e. **Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag.
- f. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- g. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Psyned of een behandelaar die als opdrachtnemer op basis van de met Psyned afgesloten samenwerkingsovereenkomst de behandeling uitvoert.
- h. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- i. **Klachtencommissie:** de externe onafhankelijke commissie om klachten te behandelen van cliënten die zorg op grond van de Jeugdwet ontvangen.
- j. **Klachtenfunctionaris:** de door Psyned 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 Psyned. Hij heeft de vrijheid om zonder inmenging van Psyned zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

- k. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van een cliënt.  
Op grond van de Jeugdwet kunnen dit zijn: de jeugdige (cliënt), ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder of nabestaande.
- l. **Medewerker:** een onder verantwoordelijkheid van Psyned werkzame natuurlijke persoon.
- m. **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.
- n. **Zorgaanbieder:** Psyned, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur.

## DE KLACHTBEHANDELING

### Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub k en m.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene zelf, de vertrouwenspersoon of degene die door Psyned als eerste aanspreekpunt is aangewezen. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals beschreven op de website van Psyned: <https://www.psyned.nl/klachtenregeling>.
5. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
6. Formele klachten kunnen per mail of per post worden ingediend via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Psyned of indien van toepassing Klachtencommissie Psyned, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
7. Indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van Psyned. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
8. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
  - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
  - c. tegen wie de klacht is gericht.
  - d. Een omschrijving van hetgeen de klager met de klachtbehandeling wil bereiken.
9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

## **Artikel 4 – 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 wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

## **Artikel 5 – 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 6 – Inzage dossier**

De klachtbehandelaar heeft recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

## **Artikel 7 – Kosten**

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie 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, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking. Indien de klager zich laat bijstaan door de vertrouwenspersoon van de zorgaanbieder, zijn de kosten daarvan wel voor de zorgaanbieder.

## **(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR BETROKKENE, LEIDINGGEVENDE OF VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 8 – Taken betrokkene of eerste aanspreekpunt**

De betrokkene of degene die binnen Psyned opereert als eerste aanspreekpunt bij informele klachten probeert de relatie met de klager te herstellen door het ophelderen van misverstanden, het toelichten van

onduidelijkheden, het erkennen van fouten dan wel het aanbieden van excuses, en zo nodig te voorzien in een oplossing. Tevens geeft hij advies over de formele mogelijkheden van klachtbehandeling, indien de informele klachtopvang er niet toe leidt dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

### **Artikel 9 – De Vertrouwenspersoon**

1. Cliënten die zorg op grond van de Jeugdwet ontvangen kunnen bij ongenoegen ook terecht bij de vertrouwenspersoon van het AKJ.
2. De bestuurder draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de zorg schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke wijze de vertrouwenspersoon bereikbaar en beschikbaar is. De bestuurder draagt er tevens zorg voor dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
3. De bestuurder draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van haar zijn nodig is.

### **Artikel 10 – Registratie werkzaamheden**

In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 11 – Benoeming**

Psyned benoemt via het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem een of meer onafhankelijke deskundigen in de functie van (externe) klachtenfunctionaris.

### **Artikel 12 – 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 en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.
3. De functie van klachtenfunctionaris kan niet worden gecombineerd met een andere functie bij de zorgaanbieder of een andere organisatie, indien een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van de onafhankelijkheid.

### **Artikel 13 – Ondersteuning**

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

### **Artikel 14– Geheimhoudingsplicht**

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) 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 15 – Mogelijkheden klachtbehandeling**

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de afhandeling met de klager, te weten:

- a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met betrokkene;
- b. Het behandelen van de klacht door de klachtenfunctionaris;
- c. Het behandelen van de klacht door de klachtencommissie indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet.

Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.

### **Artikel 16 – 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 in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;
- g. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

### **Artikel 17 – Schriftelijke bevestiging**

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

### **Artikel 18 – 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 19 – Afschrift aan Psyned**

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

### **Artikel 20 – 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, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

### **Artikel 21 – Voortgang procedure**

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

### **Artikel 22 – 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. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder.

### **Artikel 23 – Inzet deskundige**

1. Klager, betrokkene en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

### **Artikel 24 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.



## **Artikel 25 – 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 vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Artikel 26 – Melding en aangifte**

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker of behandelaar doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

## **Artikel 27 – Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker of behandelaar vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

## **Artikel 28 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.
5. De klachtenfunctionaris bewaart een dossier gedurende 10 jaar, waarna het dient te worden vernietigd.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 29 – Benoeming**

Via het CBKZ te Gorinchem maakt Psyned gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van de (jeugd)zorg.

### **Artikel 30 – Onafhankelijkheid**

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

### **Artikel 31 – Geheimhoudingsplicht**

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris 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 32 - Verschoning en wraking**

1. Klager en/of betrokkene kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de betrokkene.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

### **Artikel 33 – Zittingsduur**

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor steeds een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
  - a. Door het overlijden van het commissielid;
  - b. Door schriftelijk bedankt van het commissielid;
  - c. Door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

## **Artikel 34 – Taken van de klachtencommissie**

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Behandeling van klachten;
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder;
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden.

## **Artikel 35 – Schriftelijke bevestiging en ontvankelijkheid**

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen een week na binnenkomst schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
2. De klachtencommissie besluit binnen twee weken over de ontvankelijkheid van de klacht en of zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Klager en betrokkenen worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de klachtencommissie. Haar beslissing over het bezwaar deelt zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

## **Artikel 36 – Onderzoek van de klacht**

1. De klachtencommissie kan de zorgaanbieder en de voor haar werkzame personen verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake hetgeen waarover is geklaagd.
2. Zij zijn gehouden medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs kan worden gevergd.

## **Artikel 37 – Hoorzitting**

1. De klachtencommissie kan besluiten tot het houden van een hoorzitting ten einde de klager en de betrokkene gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van een van de partijen kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien partijen afzonderlijk worden gehoord, draagt de klachtencommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de klachtencommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

## **Artikel 38 – Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht worden gedaan, welke termijn eenmaal met 4 weken kan worden verlengd.
2. De uitspraak strekt tot een ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over

- de vaststelling van een uitspraak,
4. In ieder uitspraak beschrijft de commissie:
    - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
    - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
    - c. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
    - d. de namen van de leden van de betrokken klachtencommissieleden;
    - e. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
  5. De uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
  6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
    - a. de klager;
    - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
    - c. de betrokkene/zorgaanbieder.

### **Artikel 39 – Reactie zorgaanbieder**

De zorgaanbieder besluit binnen een maand of zij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies van de klachtencommissie overneemt en stelt klager, betrokkene (voor zover de zorgaanbieder dat niet zelf is) en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de klacht en welke eventuele maatregelen zij zal nemen.

### **Artikel 40 – Overeenkomstige artikelen**

De artikelen 18 tot en met 28 zijn van overeenkomstige toepassing, tenzij daarvan in de artikelen 29 t/m 39 van afgeweken is, voorts met uitzondering van artikel 20 1<sup>e</sup> volzin en ten slotte met dien verstande dat waar 'klachtenfunctionaris' staat, 'klachtencommissie' gelezen moet worden.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 41 – Klacht over meerdere zorgaanbieders**

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

### **Artikel 42 – Geschilleninstantie Wkkgz**

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld kan klager zijn klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag

(zie hiervoor [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)). De hiervoor genoemde mogelijkheid staat niet open voor klachten over zorg op grond van de Jeugdwet.

### **Artikel 43 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt met in werking op 1 februari 2021. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Psyned brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten. De regeling wordt met het oog daarop gepubliceerd op de website van de zorgaanbieder. Voorts ligt een exemplaar van de regeling ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.
3. Psyned 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 cliënt of de klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris/klachtencommissie.

## Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandelgegevens

|                   |  |
|-------------------|--|
| Naam klager       |  |
| Adres             |  |
| Postcode & Plaats |  |
| Telefoonnummer    |  |
| E-mailadres       |  |

Hierbij verklaar ik, ....., toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris/klachtencommissie van Psyned B.V. en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van Psyned en/of behandelaren van Psyned om mijn zorgdossier bij deze instelling en/of de behandelaar in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op ..... door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door Psyned, de betreffende medewerker en/of behandelaar.

|       |   |  |
|-------|---|--|
| Datum | : |  |
|-------|---|--|

|        |   |  |
|--------|---|--|
| Plaats | : |  |
|--------|---|--|

|              |   |  |
|--------------|---|--|
| Handtekening | : |  |
|--------------|---|--|