

**KLACHTENREGELING**  
**PSYNED BV**

**Amsterdam, januari 2020**

## **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) 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.

Amsterdam, januari 2020

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 – 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. **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) Psyned of een behandelaar die als opdrachtnemer op basis van de met Psyned afgesloten samenwerkingsovereenkomst de behandeling uitvoert..
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **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.
- 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 Psyned 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.
- l. **Zorgaanbieder:** Psyned.

### 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 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 h.
3. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene zelf of degene die door Psyned als eerste aanspreekpunt is aangewezen. Voor een formele klachtbehandeling kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals hier beschreven:

<https://www.psynd.nl/klachtenregeling>.

4. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
5. Formele klachten kunnen per mail worden ingediend via [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl) en/of per post aan de Klachtenfunctionaris Psynd, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
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.
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 zorgdossier van de cliënt in te zien, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de cliënt. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

### **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.

## **(INFORMELE) KLACHTOPVANG**

### **Artikel 7 – 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 klachttopvang er niet toe leidt dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

### **Artikel 8 – Registratie werkzaamheden**

In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachttopvang volgen worden door degene die de zorg uitvoert, vastgelegd in het zorgdossier.

## **KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 9 – 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 10 – 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 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 11 – Ondersteuning**

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

## **Artikel 12 – 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 13 – 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 14 – Schriftelijke bevestiging**

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

## **Artikel 15 – 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 16 – 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 17 – 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 18 – 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 19 – 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, behandelaren en de zorgaanbieder.

### **Artikel 20 – 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 21 – 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, betrokkene en zorgaanbieder.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 22 – Rapportage en oordeel**

1. De klachtenfunctionaris stelt de klager, betrokkene en de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel 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 23 – Melding en aangifte**

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker of behandelaar vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan dat 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 24 – Registratie werkzaamheden**

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden 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 (AVG).
3. De klager, betrokkene en zorgaanbieder 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 zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en 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.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 25 – 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 gezamenlijk 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 26 – Geschilleninstantie Wkkgz**

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Algemeen te Den Haag ([www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)).

### **Artikel 27 – Vaststelling en bekendmaking**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 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. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. Psynd 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 de cliënt of de klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

## 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 van Psyned te Amsterdam en aan de bij de klachtsituatie betrokken medewerkers van Psyned en/of behandelaren van Psyned om mijn zorgdossier bij Psyned 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 door de klachtenfunctionaris en ten behoeve van het voeren van verweer door Psyned, de betreffende medewerker en/of behandelaar.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--