

psychologenpraktijk

DE VAART
DE VAART

2022

Klachtenregeling cliënten

Psychologenpraktijk De Vaart

Documentgegevens

Uw bedrijfsnaam	Psychologenpraktijk De Vaart
Adres	Vaart z.z. 37, 9401 GG Assen
Documentnaam	Klachtenregeling cliënten
Revisiedatum	22-12-2021

Inhoud

1	Aanleiding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.1	Aanleiding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2	Doel van dit actieplan.....	4
1.3	Impact van de Corona pandemie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4	Overige bepalingen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4.1	Toepassingsgebied.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4.2	Looptijd	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4.3	Relatie met ISO 9001	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2	Aanpak op hoofdlijnen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1	Onze visie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2	Fase 1	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.3	Fase 2	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4	Fase 3	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3	Aanpassingen in het managementsysteem	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1	Aanpassingen in het managementsysteem	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.1	Vervallen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.2	Gewijzigd.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.3	Nieuw	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Beschikbaarheid van middelen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.3	Verantwoordelijkheden en bevoegdheden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 ALGEMEEN

1.1 Overwegingen

Bij de start van de hulpverlening stelt Psychologenpraktijk De Vaart B.V. aan de cliënt informatie ter beschikking die de hoofdlijnen schetst van de klachtenregeling. Hierin wordt tevens vermeld op welke wijze de volledige tekst van de klachtenregeling kan worden opgevraagd, dan wel worden gedownload via de website.

Tevens wijst Psychologenpraktijk De Vaart B.V. daarin op de mogelijkheid gebruik te maken van de vertrouwenspersoon die ondersteuning kan bieden aan de klager bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten.

Wij doen ons best om de beste zorg te leveren. Niettemin kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van medewerkers of van de organisaties.

Het verdient de voorkeur dat cliënt en betrokken medewerker in eerste instantie in een gesprek trachten de onvrede tot een oplossing te brengen alvorens een signaal of uiting van onvrede van de cliënt door de klachtencommissie wordt behandeld.

De cliënt heeft het recht om direct of na een informele klachtbehandeling te kiezen voor een formele klachtbehandeling.

1.2 Artikelen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Aanbieder : Psychologenpraktijk De Vaart B.V.
- b) Bestuurder : Drs. G.A. Steenbergen
- c) Klacht : Een uiting van onvrede over gedragingen van de aanbieder of de voor de aanbieder werkzame personen. Onder eengedraging wordt verstaan: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager, niet zijnde een besluit in de zin van de AWB (algemene wet bestuursrecht).
- d) Klager : Cliënten van Psychologenpraktijk De Vaart B.V., dat wil zeggen cliënten, jeugdigen, hun ouder(s), ouder zonder gezag, voogd, stiefouder(s), anderen die een jeugdige als behorend tot hun gezin verzorgen en opvoeden, of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering, dan wel hun nabestaanden indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden. (artikel 4.2.1.b)

Jeugdwet). Uitgesloten zijn de werknemers van Psychologenpraktijk De Vaart B.V. die uit hoofde van hun functie belast zijn met de (gedeeltelijke) uitoefening van het ouderlijk gezag over de cliënt.

- e) Verweerder : Psychologenpraktijk De Vaart B.V. , de voor de praktijk werkzame persoon over wie geklaagd wordt, of de organisatie die de klachtencommissie via Psychologenpraktijk De Vaart B.V. inhuurt.
- f) Klachtencommissie : De klachtencommissie, ingesteld door bestuurder van Psychologenpraktijk De Vaart B.V.
- g) Informele klachtenbehandeling : Behandeling van de klacht door de direct leidinggevende van de voor de coöperatie werkzamepersoon over wie geklaagd wordt (dit kan zijn voorafgaand aan behandeling door klachtencommissie of op doorverwijzing van de klachtencommissie).
- h) Formele klachtenbehandeling : Behandeling door de klachtencommissie volgens de beschrijving in deze regeling en een uitspraak van bestuurder waarin wordt aangegeven of het oordeel van de klachtencommissie wordt gevolgd.

2 REIKWIJDTE

De klachtenregeling geldt voor alle cliënten van Psychologenpraktijk De Vaart B.V.

3 DE KLACHTENCOMMISSIE

Lid 1 Er is een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en (externe) leden waarvan er telkens een voorzitter en twee leden een klacht behandelen. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

Lid 2 De (plaatsvervangende) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden door de bestuurder benoemd.

Lid 3 Leden worden door bestuurder benoemd voor een periode van drie jaar. Bij aftreden kunnen zij herbenoemd worden voor een periode van drie jaar. Tussentijdse beëindiging is mogelijk op eigen verzoek. Ingeval van verwaarlozing van de taak of welwegens andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet in de redelijkheid kan worden verwacht, kan bestuurder besluiten tot tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van het lid.

Lid 4 Bestuurder draagt zorg voor (secretariële) ondersteuning en overige faciliteiten.

Lid 5 De leden van de commissie en de (ambtelijk) secretaris hebben eengeheimhoudingsplicht.

Lid 6 De leden van de klachtencommissie komen minimaal één keer per jaar in vergadering met elkaar en waar nodig met bestuurder bijeen.

4 ALGEMENE PROCEDURES

Lid 1 Indien de klacht wordt ingediend door een jeugdige tussen de 12 en 16 jaar oud, zal de wettelijke vertegenwoordiger op de hoogte worden gesteld en worden uitgenodigd voor de bemiddeling dan wel voor de hoorzitting. Cliënten jonger dan 12 jaar kunnen een klacht indienen via hun wettelijke vertegenwoordiger.

Lid 2 Klager en de verweerder kunnen zich in elk stadium van de klachtbehandeling laten vertegenwoordigen of bijstaan. Vertegenwoordiging moet blijken uit een schriftelijke volmacht, tenzij vertegenwoordiging plaatsvindt door een advocaat.

Lid 3 Over geschillen waarin deze regeling niet voorziet beslist de (fungerend) voorzitter van de klachtencommissie.

Lid 4 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de aanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet gebleken is dat de aanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

5 PROCEDURE KLACHTENCOMMISSIE

Lid 1 De klager kan de klacht schriftelijk (per brief of e-mail) indienen bij de klachtencommissie. Hierbij dient te worden vermeld:

- naam, adres van klager
- zo mogelijk de naam van degene over wie geklaagd wordt
- korte, zo duidelijk mogelijke, omschrijving van de klacht
- datum waarop de klacht betrekking heeft of periode waarbinnen de gedragingen plaatsvonden.
- over welk kind het gaat en wat de relatie is tussen klager en het kind en in welke hoedanigheid Psychologenpraktijk De Vaart B.V. betrokken is.

Lid 2 Klachten betrekking hebbend op feiten ouder dan een jaar worden niet behandeld, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door klager konden worden ingediend.

Lid 3 De ontvangst van de klacht wordt, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen door de secretaris bevestigd.

Lid 4. Er wordt er een afschrift van de klacht aan bestuurder gezonden.

Lid 5 Na binnenkomst van de klacht onderzoekt de voorzitter van de klachtencommissie de ontvankelijkheid. De voorzitter kan direct beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is. Ingeval de klacht naar het voorlopig oordeel van de voorzitter ontvankelijk is, wordt toepassing gegeven aan het in het eerste lid van artikel 5 bepaalde.

Lid 6 Indien geen informele procedure plaatsvindt of deze is afgerond zonder dat de klacht is ingetrokken, wordt de klager geïnformeerd over de verdere procedure, waaronder de samenstelling van de commissie die de klacht behandelt. Voorafgaande aan de zitting roept de secretaris, indien daarom wordt verzocht, bijstand van een tolk in.

Lid 7 De voorzitter of de klachtencommissie kan besluiten dat een klacht niet ontvankelijk is, indien

- a. niet aan de formele eisen voldaan is, of
- b. deze kennelijk ongegrond is, of
- c. de gedraging waarover wordt geklaagd zich meer dan een jaar geleden heeft voorgedaan of de feiten waarover geklaagd wordt zich hebben voorgedaan vóór de vorige klacht werd ingediend, indien deze informatie bekend was tijdens de indiening en toen niet is ingebracht.

Lid 8 Als de voorzitter beslist tot niet-ontvankelijkheid, vindt geen verdere behandeling plaats.

Lid 9 Elk besluit tot niet-ontvankelijkheid wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager, verweerder en de aanbieder. Zo mogelijk wordt klager gewezen op andere mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen.

6 DE INFORMELE PROCEDURE

Lid 1 Na zijn voorlopig oordeel dat de klacht ontvankelijk is, beziet de voorzitter of een informele klachtbehandeling tot de mogelijkheden behoort.

Lid 2 De secretaris van de klachtencommissie kan indien een informele klachtenafhandeling gewenst wordt bevonden klager en verweerder de mogelijkheid van informele klachtbehandeling voorleggen. Indien beide partijen hiermee instemmen vindt er een bemiddeling plaats.

Lid 3 Bij de informele procedure vindt er een bemiddelingsgesprek plaats tussen de leidinggevende

en klager. Het gesprek is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Na afronding van een informele klachtbehandeling behoudt de klager het recht om alsnog de formele klachtbehandeling voort te zetten.

- Lid 4 De formele behandeling van de klacht wordt opgeschort in verband met de bemiddelingsprocedure.
- Lid 5 Van een bemiddelingsgesprek wordt schriftelijk verslag opgemaakt door de aanbieder. In het verslag wordt vermeld of er afspraken zijn gemaakt en in hoeverre klager tevreden is. Een afschrift van het verslag wordt aan partijen en de klachtencommissie verstuurd.
- Lid 6 Klager informeert de klachtencommissie over het handhaven of intrekken van de klacht.
- Lid 7 Een klacht wordt niet verder behandeld nadat zij is ingetrokken. Een ingetrokken klacht wordt wel anoniem geregistreerd.

7 DE FORMELE PROCEDURE

- Lid 1 Na de indiening van de klacht wordt de verweerder hiervan op de hoogte gesteld, onder vermelding van de termijn waarbinnen het verweerschrift naar de secretaris van de klachtencommissie moet worden gezonden. De beslissing over het in behandeling nemen van de klacht wordt schriftelijk medegedeeld aan de betrokken leidinggevende, klager en bestuurder.
- Lid 2 De secretaris van de klachtencommissie roept zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht of indien de termijn is opgeschort (artikel 6 lid 4) zo lang als de bemiddeling heeft geduurd, de klager en de verweerder op om te worden gehoord. Verweerder dient uiterlijk tien dagen voor de zitting een schriftelijk verweer, zo nodig vergezeld van relevante stukken uit het dossier naar de klachtencommissie te sturen. Indien mogelijk is de verweerder persoonlijk aanwezig op de hoorzitting.
- Lid 3 Psychologenpraktijk De Vaart B.V. verplicht zich om de commissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) met betrekking tot de klacht. Klager wordt geacht door de indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de commissie overgelegd naschriftelijke toestemming van klager.
- Lid 4 De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de indiening van de klacht, of indien de termijn is opgeschort (artikel 5 lid 4) zo lang als de bemiddeling heeft geduurd, bestuurder en partijen, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Deze termijn kan zo nodig worden verlengd. Partijen worden hiervan met redenen omkleed op de hoogte gesteld.
- Lid 5 De uitspraak van de klachtencommissie vermeldt:
- de door de commissie gevolgde werkwijze
 - de omschrijving van de klacht
 - standpunt van klager en verweerder
 - het oordeel van de klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen.
- Lid 6 Voor de aanvang van de behandeling van een klacht kan door een met redenen omkleed verzoek van de klager of verweerder elk der leden van de klachtencommissie worden gewraakt. Redenen hiervoor kunnen zijn persoonlijke betrokkenheid of het bestaan van te nauwe banden met klager

of verweerder. Om dezelfde reden kunnen de leden van de klachtencommissie zich verschonen.

8 BESLUITVORMINGSPROCEDURE BESTUURDER

Lid 1 De bestuurder deelt de klager en de klachtencommissie uiterlijk binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal treffen en zo ja welke. Bestuurder heeft inzage in het klachtdossier.

Lid 2 Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet bestuurder daarvan met reden omkleed mededeling aan klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bestuurder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Lid 3 Als de klacht betrekking heeft op de bestuurder zal de Raad van Toezicht het standpunt bepalen inzake het oordeel van de klachtencommissie.

Lid 4 Indien een organisatielid de klachtencommissie heeft ingehuurd, wordt de besluitvorming (zoals vermeld in artikel 7 lid 1-3) uitgevoerd door de bestuurder van desbetreffend lid.

9 VERSLAGLEGGING

Lid 1 De klachtencommissie verstrekt jaarlijks een overzicht van de ontvangen en afgehandelde klachten. Het verslag bevat in ieder geval een geanonimiseerd overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten, de betrokken leden, de wijze van behandeling in de klachtencommissie en de inhoud van de uitspraken, alsmede structurele aanwijzingen en adviezen van de commissie aan bestuurder. De aanbieder draagt zorg voor de maatschappelijke verantwoording in het jaarverslag.

Lid 2 Er zal jaarlijks overleg plaatsvinden van de commissie en bestuurder van de aanbieder naar aanleiding van het in het vorige lid genoemde verslag. Wanneer gewenst dan is de cliëntenraad van Psychologenpraktijk De Vaart B.V. aanwezig bij dit overleg.

10 DOSSIERVORMING

Lid 1 De stukken die betrekking hebben op de klacht worden, inclusief het oordeel van de klachtencommissie en de afhandeling van de aanbieder, in een afzonderlijk dossier gearchiveerd.

Lid 2 De aanbieder bewaart het in lid 1 genoemde dossier gedurende tien jaar, terekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten.

11 OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

Lid 1 Deze klachtenregeling is van toepassing vanaf 1 januari 2022.

Lid 2 Deze regeling kan worden gewijzigd door de bestuurder, nadat de klachtencommissie en de cliëntenraad in de gelegenheid zijn gesteld over het voorstel tot wijziging advies

uit te brengen. De aanbieder meldt aan de klachtencommissie en de cliëntenraad in hoeverre hun adviezen in het wijzigingsvoorstel worden verwerkt. Indien een advies niet wordt verwerkt, wordt de reden daarvan aangegeven.

Lid 3 Bestuurder draagt zorg voor de bekendmaking van deze regeling.