

NVGzP-reglement voor de behandeling van klachten van cliënten

Inleiding

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) is een vrijgevestigd gezondheidszorgpsycholoog, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog verplicht zich bij een klachtencommissie aan te sluiten. In dat kader heeft de NVGzP de onderhavige klachtenregeling opgesteld.

Het reglement is van toepassing op klachten van cliënten over leden van de NVGzP die zijn aangesloten bij de klachtenregeling. Leden die zijn aangesloten bij de klachtenregeling van de NVGzP zijn aan deze klachtenregeling gebonden.

De regeling is alleen van toepassing op gedragingen die als vrijgevestigd gezondheidszorgpsycholoog, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog zijn verricht. Werkzaamheden verricht in instellingsverband vallen dus niet onder dit reglement. Deze instellingen dienen zelf in een regeling van klachten te voorzien en hebben in het algemeen een eigen klachtencommissie.

De NVGzP merkt voorts op dat de Klachtencommissie niet bevoegd is om te oordelen over vraagstukken van aansprakelijkheid. Hierover dient de verzekeraar van de beroepsaansprakelijkheid c.q. de rechter een uitspraak te doen.

I. Begripsomschrijvingen

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de aangeklaagde gezondheidszorgpsycholoog, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog;
- b. bestuur: het bestuur van de NVGzP zoals genoemd in de statuten van de NVGzP;
- c. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- d. klacht: een uiting van onvrede, van de cliënt over een gedraging van één of meer bij de klachtenregeling van de NVGzP aangesloten gezondheidszorgpsychologen, klinisch psychologen of klinisch neuropsychologen of van personen werkzaam in dienstbetrekking met een bij de klachtenregeling van de NVGzP aangesloten gezondheidszorgpsychologen, klinisch psychologen of klinisch neuropsychologen, voor zover laatstgenoemde voor deze gedragingen verantwoordelijk is;
- e. klachtenfunctionaris: een door het bestuur van de NVGzP aangewezen onafhankelijk persoon die is belast met de ondersteuning en advisering van de klager, de bemiddeling bij klachten en de coördinatie van de afhandeling van klachten;
- f. klachtencommissie: de door de NVGzP ingestelde klachtencommissie, die de door de klager ingediende klacht behandelt en een uitspraak doet;

- g. klager: de (voormalige) cliënt van de aangeklaagde, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) of diens nabestaande die een klacht indient.

II. Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

Doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de patiënt/cliënt in het algemeen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg in de zin van de statuten.

III. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- a. Het conflict dat aan de klacht ten grondslag ligt, wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde en/of gezamenlijk met de NVGzP-klachtenfunctionaris.
- b. Een onafhankelijke behandeling van de klacht, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- c. Een vlotte afhandeling van de klacht.
- d. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle tijdens de klachtprocedure door partijen ingebrachte gegevens over de klager en aangeklaagde.
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

IV. Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het bepalen van de ontvankelijkheid van een klacht
- b. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van een klacht en het doen van een uitspraak hieromtrent gericht tot de klager en aangeklaagde.

- c. Het, doen van aanbevelingen aan het bestuur van de NVGzP ten aanzien van de inhoud en de organisatie van de zorg, opdat het bestuur mogelijkheden heeft voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
- d. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag, als bedoeld in artikel 2 lid 7 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Het bestuur van de NVGzP zendt het jaarverslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de ter zake verantwoordelijke Minister en aan de Hoofdinspecteur voor de Gezondheidszorg, alsmede aan de organisatie die de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.
- e. De aanbevelingen als bedoeld in lid c. en het jaarverslag als bedoeld in lid d. bevatten geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Hiertoe verzoekt de klachtencommissie klager haar te machtigen voor het opvragen van de voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens bij de aangeklaagde dan wel andere betrokkenen
- b. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het inschakelen van deskundigen.

Artikel 6

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend wordt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

Artikel 7

De klachtencommissie bestaat een voorzitter en twee overige leden.

De voorzitter heeft bij voorkeur de hoedanigheid van meester in de rechten of master of laws.

Eén van de twee overige leden is een lid van de NVGzP. Het andere lid wordt bij voorkeur benoemd op voordracht van een patiëntenorganisatie.

De voorzitter en de overige leden worden benoemd door het bestuur van de NVGzP. Zij worden benoemd voor een termijn van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Artikel 8

Voor de voorzitter en beide leden van de klachtencommissie kan een plaatsvervangend lid benoemd worden. Voor plaatsvervangers gelden dezelfde eisen als voor gewone leden.

Plaatsvervangend leden worden eveneens benoemd voor een termijn van drie jaar en zijn eveneens eenmaal herbenoembaar. In geval een plaatsvervangend lid wordt benoemd tot

gewoon lid respectievelijk als een gewoon lid tot plaatsvervangend lid wordt benoemd, geldt dit niet als een herbenoeming.

Het lidmaatschap of plaatsvervangend lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de NVGzP.

Artikel 9

De secretaris stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

Artikel 10

Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het bestuur van de NVGzP, dat zo spoedig mogelijk een opvolger benoemt.

Artikel 11

- a. Bij disfunctioneren van een lid van de klachtencommissie, in die zin dat de overige commissieleden worden belemmerd in het adequaat behandelen van klachten, en de overige commissieleden van mening zijn dat het disfunctionerende commissielid moet aftreden en worden vervangen, kan het bestuur op verzoek van de overige leden daartoe besluiten.
- b. Het bestuur kan de leden, de plaatsvervangende leden en de secretaris uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap van de klachtencommissie redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 12

Het bestuur van de NVGzP draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de klachtencommissie.

V. Indienen en behandelen van klachten van cliënten

Artikel 13

De klager wendt zich bij voorkeur tot de gezondheidszorgpsycholoog, klinisch psycholoog of klinisch neuropsycholoog tegen wie de klacht is gericht en/of de NVGzP-klachtenfunctionaris om te trachten op deze wijze tot een oplossing of tot bemiddeling te komen.

Artikel 14

In het geval de procedure als bedoeld in artikel 13 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan deze schriftelijk en in de Nederlandse of Engelse taal worden ingediend bij (het secretariaat van) de klachtencommissie.

De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 15

- a. Indien de klacht reeds aan een externe instantie zoals bedoeld in artikel 28 is voorgelegd, is klager gehouden hiervan melding te maken.
- b. De klachtencommissie hoeft een klacht van een klager niet in behandeling te nemen als een gelijke klacht van dezelfde klager bij een instantie als hierboven bedoeld nog in behandeling is.
- c. De klachtencommissie stelt vast of een klacht al dan niet ontvankelijk is. Bij niet-ontvankelijkheid van de klacht worden de klager en de beklaagde hierover door de Klachtencommissie geïnformeerd.

Artikel 16

De klachtencommissie of de voorzitter kan een klacht onder meer niet ontvankelijk verklaren indien:

- a. het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.d van dit reglement;
- b. een gelijke klacht van dezelfde klager bij een instantie als bedoeld in artikel 15, lid b. nog in behandeling is;
- c. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of nog in behandeling is;
- d. de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1.g van dit reglement.

Artikel 17

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager alsnog in de gelegenheid binnen een maand duidelijkheid te verschaffen.

Artikel 18

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht ontvankelijk is, doet zij binnen twee weken na ontvangst van de definitieve klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen een maand schriftelijk te reageren.

Artikel 19

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit zo spoedig mogelijk mee aan de aangeklaagde en de klager.

Artikel 20

De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als nodig is. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van alle klachtencommissieleden of, bij afwezigheid van een lid, in aanwezigheid van zijn plaatsvervanger. De vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.

Artikel 21

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dan wel sprake is van andere omstandigheden die een objectieve en onpartijdige beoordeling door een lid in de weg staan, onthoudt het betreffende lid zich van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

Artikel 22

De klager en de aangeklaagde worden geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie. Zij kunnen gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De voorzitter beslist over deze bezwaren en deelt dit besluit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de leden van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een plaatsvervangend lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

Artikel 23

- a. De klager, de aangeklaagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden indien de klachtencommissie dat gewenst acht, of indien één der partijen hierom uitdrukkelijk vraagt, opgeroepen voor een mondelinge behandeling door de klachtencommissie. Deze zitting heeft een besloten karakter. De zitting vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij de klager verzoekt om gebruik van een andere taal en alle betrokkenen daarmee instemmen
- b. Als de klager of beklagde daartoe de wens te kennen geven, geeft de klachtencommissie de gelegenheid tot hoor in afwezigheid van de beklagde, respectievelijk de klager. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt. De klachtencommissie stelt de afwezige klager of beklagde in kennis van de inhoud van het verslag en biedt hem de gelegenheid hierop te reageren.

Artikel 24

De secretaris maakt een verslag van de zitting, alsmede van de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in kopieën van de gewisselde stukken en het verslag van de zitting.

Artikel 25

De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. Indien de klager niet of onvoldoende in het Nederlands of in de overeengekomen andere taal kan communiceren, kan hij op eigen kosten een tolk meebrengen.

Artikel 26

De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak en de motivering daarvan wordt schriftelijk – zo mogelijk binnen twee maanden, maar uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van de klacht – gezonden aan de klager en aan de aangeklaagde.

Indien de klachtencommissie de klacht gegrond heeft verklaard deelt de aangeklaagde schriftelijk – met redenen omkleed – binnen een maand na ontvangst van de uitspraak mede aan klager en in afschrift aan de klachtencommissie of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en, zo ja welke. De klachtencommissie kan deze termijn op gemotiveerd verzoek van de aangeklaagde verlengen.

Indien de klachtencommissie geen reactie van de aangeklaagde ontvangt, dan wel op basis van de reactie van oordeel is dat er ten onrechte geen maatregelen zijn genomen, dan wel de genomen maatregelen ontoereikend zijn, én de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter als bedoeld in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, doet de klachtencommissie hiervan melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 27

Tegen een uitspraak van de klachtencommissie staat geen hoger beroep open.

Artikel 28

- a. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, de civiele rechter of de strafrechter.
- b. Indien aan de klachtencommissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe behandelinhoudelijke aard, kan de klachtencommissie, mede met het oog op een vlotte afhandeling van de klacht, de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie, zoals het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan zal deze zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht. De klachtencommissie kan daarbij ook deskundigen raadplegen.
- c. Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of de betrokken persoon(personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

Artikel 29

De klachtenprocedure is voor klager kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur, advocaat of tolk ingevolge artikel 24 met zich meebrengen.

Artikel 30

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De ambtelijk secretaris beheert en archiveert de klachtdossiers.

VI. Slotbepalingen

Artikel 31

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de NVGzP, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 32

De NVGzP draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement en wijzigingen daarvan onder de leden die zijn aangesloten bij de klachtenregeling, welke leden op hun beurt moeten zorgdragen voor bekendmaking van dit reglement binnen en namens hun praktijk.

Artikel 33

Het bestuur van de NVGzP is gerechtigd tot wijziging van dit reglement.

Artikel 34

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2014.

Aldus vastgesteld door het bestuur van de NVGzP, Utrecht, 17 december 2013.