

NVVP-reglement voor de behandeling van klachten van cliënten

Inleiding

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) is een vrijgevestigd gz-psycholoog, psychotherapeut / klinisch (neuro)psycholoog verplicht zich bij een klachtencommissie aan te sluiten. In dat kader heeft de NVVP de onderhavige klachtregeling opgesteld.

Het reglement is van toepassing op klachten van cliënten over leden van de NVVP. Alle leden van de NVVP zijn aan deze klachtenregeling gebonden.

De regeling is niet van toepassing op behandelingen die niet als vrijgevestigd gz-psycholoog, psychotherapeut of klinisch (neuro)psycholoog zijn verricht. Werkzaamheden van leden voor een instelling, zoals bijvoorbeeld een RIAGG of een psychiatrisch ziekenhuis, 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 NVVP merkt voorts op dat de Klachtencommissie niet bevoegd is om te oordelen over gevallen van aansprakelijkheid. Hierover dient de verzekeraar van de beroepsaansprakelijkheid c.q. de rechter een uitspraak te doen.

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

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

- a. klacht: een uiting van onvrede, van de patiënt/cliënt over een gedraging van één of meer bij de NVVP aangesloten gz-psychologen, psychotherapeuten / klinisch (neuro)psychologen;
- b. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt/cliënt;
- c. klager: de patiënt/cliënt/ dan wel namens de patiënt/cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naaststaande of de nabestaande(n);
- d. aangeklaagde: de aangeklaagde gz-psycholoog, psychotherapeut/klinisch (neuro)psycholoog.
- e. bemiddelaar: de gz-psycholoog, psychotherapeut/klinisch (neuro)psycholoog die door de NVVP als zodanig is aangewezen.
- f. klachtencommissie: de door de NVVP op grond van artikel 33 van haar statuten ingestelde klachtencommissie, die de door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een uitspraak doet;
- g. bestuur: het bestuur van de NVVP zoals genoemd in artikel 9 van de statuten van de NVVP.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

- 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 psychologische dan wel psychotherapeutische 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 artikel 3 van de statuten.

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 NVVP-bemiddelaar
- 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 gegevens over de klager en aangeklaagde.
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak gericht tot de klager en aangeklaagde.
- b. Het, voor zover nodig, regelmatig doen van aanbevelingen aan het bestuur van de NVVP zowel ten aanzien van psychologische dan wel psychotherapeutische aangelegenheden als ten aanzien van organisatorische zaken de eerstelijns psychologische zorg dan wel psychotherapie betreffende, opdat het bestuur mogelijkheden heeft voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten. Het uitbrengen van een openbaar jaarverslag, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen. Het bestuur van de NVVP zendt het jaarverslag vóór 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de hoofdinspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.
- c. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van patiënten/cliënten.

Artikel 5

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

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Daarbij moet ervan worden uitgegaan dat met het indienen van een klacht de toestemming van klager mag worden verondersteld om voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens door de klachtencommissie te vergaren c.q. om voor het verweer relevante gegevens door de aangeklaagde aan de klachtencommissie te verstrekken. Beschikt de aangeklaagde niet (meer) zelf over de gegevens dan kan de persoon die inmiddels hierover beschikt, slechts met toestemming van klager of diens vertegenwoordiger, de gegevens aan de klachtencommissie verstrekken.
- 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 uit ten minste drie leden, onder wie een onafhankelijke voorzitter, die over een ruime ervaring met rechtspraak dient te beschikken, een NVVP-lid en een lid dat bij voorkeur door een patiëntenorganisatie wordt voorgedragen. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Zowel de voorzitter als de overige leden worden benoemd door het bestuur van de NVVP. Zij worden benoemd voor een termijn van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.

Artikel 8

Voor ieder lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervangend lid benoemd afkomstig uit dezelfde groepering. 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 van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de NVVP.

Artikel 9

De voorzitter 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 NVVP, dat zo spoedig mogelijk een opvolger benoemt voor een periode van drie jaar.

Artikel 11

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 leden daartoe besluiten.

Artikel 12

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

Indienen en behandelen van klachten van patiënten

Artikel 13

De klager wendt zich bij voorkeur tot de gz-psycholoog of psychotherapeut/klinisch (neuro)psycholoog tegen wie de klacht is gericht en/of de NVVP-bemiddelaar 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 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

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager alsnog binnen een maand in de gelegenheid duidelijkheid te verschaffen. Zo nodig verleent de klachtencommissie klager de nodige hulp bij het schriftelijk formuleren van zijn klacht.

Artikel 16

De klachtencommissie doet 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 17

De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als nodig is. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van alle klachtencommissieleden en, 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 18

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal de plaatsvervanger van het lid optreden.

Artikel 19

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.

Artikel 21

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. 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.

Artikel 20

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

Artikel 22

De uitspraak van de klachtencommissie dient gemotiveerd te zijn. De uitspraak 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. De aangeklaagde deelt 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. Bij afwijking van de termijn van een maand doet de aangeklaagde daarvan - met redenen omkleed - mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aangeklaagde zijn standpunt kenbaar zal maken.

Artikel 23

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

Artikel 24

- 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 tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.
- b. Indien aan de klachtencommissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe behandelinhoudelijke aard, zal 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. Het voorgaande lijdt slechts uitzondering als de (aansprakelijkheids)verzekeraar de beoordeling van de aansprakelijkheid heeft gedelegeerd aan de klachtencommissie.

Artikel 25

De klachtenprocedure is voor klager en voor NVVP-leden kostenloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur, advocaat of tolk

ingevolge artikel 20 met zich meebrengen.

Slotbepalingen

Artikel 26

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

Artikel 27

Dit reglement treedt in werking op 12 december 2012.