



Klachtenregeling NVGzP

informatie voor aangesloten psychologen

U heeft zich aangesloten bij de klachtenregeling van de NVGzP. Deze klachtenregeling is tot stand gekomen in samenwerking met de NVP en wordt ook aangeboden aan de leden van de NVP. Deze folder geeft enige informatie over de klachtenregeling.

I. Algemene informatie

Wettelijk kader

Krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), moet elke zorgaanbieder een regeling hebben voor de behandeling van klachten. Met uw aansluiting bij de klachtenregeling van de NVGzP voldoet u aan deze wettelijke eis.

Formele tekst klachtenregeling

Op de [NVGzP-website](#) vindt u de formele tekst van de klachtenregeling, zoals vastgesteld door het bestuur van de NVGzP en van de NVP.

Informatie patiënten

U bent wettelijk verplicht uw patiënten te wijzen op de klachtenregeling waarbij u bent aangesloten. Op de [NVGzP-website](#) vindt u een logo van deelname aan de klachtenregeling. Wij adviseren u deze op te nemen op uw website.

Doel van de regeling

Doel van de klachtenregeling is om het ongenoegen van cliënten zo snel mogelijk weg te nemen, soortgelijke onvrede of klachten in de toekomst te voorkomen en een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorgverlening.

II. Opzet van de regeling

De klachtenregeling van de NVGzP voorziet in drie stappen:

Stap 1: Samen oplossen

In geval van onvrede of klachten heeft het natuurlijk de voorkeur om deze onderling te bespreken en af te handelen. Wij adviseren u om op dit punt een zo open mogelijke houding aan te nemen. De ervaring leert dat veel officiële klachten op deze manier voorkomen kunnen worden.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt in het geval u er samen niet uitkomt, of indien de patiënt er de voorkeur aan geeft direct een onafhankelijke buitenstaander te consulteren. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt hoe zijn klacht het beste besproken kan worden. Dit kan ook het advies inhouden om de klacht aan een externe instantie voor te leggen, zoals het tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

Uitgangspunt voor de klachtenfunctionaris is de klacht van de cliënt en de wensen van de cliënt met betrekking tot de behandeling daarvan. Daarbij is de inspanning van de klachtenfunctionaris in de regel gericht op deëscalatie: het bespreekbaar maken en afhandelen van de klacht op een zo laag mogelijk niveau.

Stap 3: Officiële klacht

In het geval de cliënt een klacht in wil dienen, heeft de cliënt de keuze tussen bemiddeling door de klachtenfunctionaris of behandeling door de onafhankelijke klachtencommissie. Ook kan de cliënt kiezen voor behandeling van de klacht door de geschillencommissie.

Bemiddeling

Als de cliënt kiest voor bemiddeling, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. Deze bemiddeling kan telefonisch of soms schriftelijk plaatsvinden. Als de cliënt dit wenst, kan echter ook sprake zijn van een in vivo bemiddelingsgesprek. De keuze tussen telefonische- of schriftelijke afhandeling en een bemiddelingsgesprek, is in alle gevallen aan de cliënt en de klachtenfunctionaris.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is drs. Piet de Boer.

Klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die een uitspraak doet over uw klacht. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en leden.

De huidige klachtencommissie bestaat uit mr. Alexandra Reijerse (voorzitter), drs. Lidwien Geertjens (lid), drs. Kees Jan van der Boom (lid) en mw. Trudy Jansen (lid namens de patiëntenvereniging). De klachtencommissie wordt bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. Dick Frijlink. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

Geschillencommissie

De cliënt kan als hij/zij niet tevreden is met de uitspraak van de klachtencommissie, altijd nog een beroep doen op de geschillencommissie.

Maar de cliënt kan ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als hij/zij denkt dat de klacht daar beter behandeld kan worden. Dat kan bijvoorbeeld als het gaat over een tegemoetkoming in schade die geleden is. De psychologen die deelnemen aan de NVGzP-klachtenregeling zijn, nadat zij akkoord zijn gegaan met de algemene bepalingen en het reglement, ook automatisch aangesloten bij de geschillencommissie.

De jaarlijkse kosten voor aansluiting bij de geschillencommissie bedragen € 25.

De NVGzP is via P3NL aangesloten bij de Geschillencommissie Psychische en Pedagogische zorg in Den Haag.

III. Kosten

Deelname aan de klachtenregeling kost € 125 per jaar (excl. btw). Bij bemiddeling door de klachtenfunctionaris (telefonische afhandeling of 'face-to-face' bemiddelingsgesprek(ken) en/of formele afhandeling door de klachtencommissie, betaalt u geen eigen bijdrage.

Deze kosten neemt de NVGzP voor haar rekening.

Een geschil brengt wel kosten met zich mee. Het is daarom raadzaam om bij uw aansprakelijkheidsverzekering na te gaan welke kosten gedekt zijn.



Kader: de klachtenfunctionaris

Even voorstellen:

Op 15 december 2013 ben ik, Piet de Boer, als klachtenfunctionaris begonnen bij de NVGzP. Ik ben afgestudeerd in de klinische psychologie, een achtergrond die mij, zoals u zult begrijpen, u uitermate van pas komt.

Ik heb in het verleden gewerkt in de sectoren Psychiatrie, VG en VV, Jeugdzorg en Algemene Ziekenhuiszorg, veelal als klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon voor patiënten. Hierdoor ben ik goed op de hoogte van de zorgsector. Naast de functie bij NVGzP werk ik 3 dagen per week als adviseur, mediator en vertrouwenspersoon bij organisatieadviesbureau Winston & Partners. Tevens werk ik op oproepbasis als bemiddelaar tussen huisartsen en patiënten bij de Huisartsenkring Haaglanden (HKH).

Voor de zelfstandig gevestigde psychologen, aangesloten bij de NVGzP, doe ik de klachtenopvang en bespreek met klagers of zij hun klachten in eerste instantie via bemiddeling op willen lossen (dit kan telefonisch, schriftelijk of via een 'live' bemiddelingsgesprek) of dat zij de klachtencommissie willen inschakelen. Mijn ervaring is echter dat veel klachten via bemiddeling opgelost kunnen worden en dat dit kan leiden tot herstel van de relatie.

Ik vind het inspirerend om werkzaam te zijn voor patiënten van de mij zo welbekende beroepsgroep. Misschien dat u niet met mij te maken zult krijgen (misschien hoopt u dat ook in stilte) maar u weet nu tenminste iets meer over mij mocht ik u toch een keer bellen of schrijven.

Piet de Boer, klachtenfunctionaris NVGzP

e-mail: klachten@nvgzp.nl