

September 2019

Inleiding

Op grond van de Jeugdwet is een vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog verplicht zich bij een klachtenregeling aan te sluiten. In dat kader heeft de LVVP de onderhavige tijdelijke klachtregeling voor haar *gewone* leden opgesteld, die kinderen en jeugdigen tot 18 jaar behandelen én waarvan de behandeling door de gemeente wordt vergoed. Voor vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog die volwassenen vanaf 18 jaar behandelen, of die kinderen en jeugdigen tot 18 jaar behandelen en waarvan de behandeling door de ouders zelf wordt betaald, is er de LVVP-klachtenregeling conform de Wkkgz. Op het moment dat de klachtenregeling in de Jeugdwet aangepast wordt (aan de Wkkgz) vervalt de onderhavige LVVP-klachtenregeling Jeugd.

In de Jeugdwet zijn regels opgenomen met betrekking tot klachtenopvang. De LVVP en haar leden hanteren als uitgangspunt dat een klacht niet formeler moet worden behandeld dan noodzakelijk. Onvrede kan altijd en bij voorkeur rechtstreeks bij de behandelaar worden gemeld. Indien dit gesprek geen oplossing biedt, kan de klager zich wenden tot een vertrouwenspersoon van het AKJ, zoals beschreven in deze klachtenregeling. Deze vertrouwenspersonen beantwoorden vragen van cliënten, geven advies en leggen uit hoe de jeugdhulpverlening werkt. Tevens ondersteunen ze cliënten bij het verwoorden, indienen en afhandelen van klachten over de jeugdhulp. Ook bewaken ze de procedurele afhandeling van klachten en begeleiden ze het (vervolg)traject naar de klachtencommissie en in tuchtrechtzaken als de cliënt dat wenst. Aan de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Voor gevallen waarin een klager niet tevreden is met de behandeling, met de afhandeling van een klacht of indien in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden bij de vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch(neuro)psycholoog wordt ingediend, bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie. In deze klachtenregeling wordt geregeld hoe klachten beoordeeld worden door een klachtencommissie. De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de werking van deze klachtenregeling. Voor de Jeugdwet geldt geen verplichting om een Geschillencommissie in te stellen.

Het bestuur van de LVVP en de gewone leden van de LVVP, die kinderen en jeugdigen tot 18 jaar behandelen én waarvan de behandeling door de gemeente wordt vergoed, dragen zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling en van eventuele wijzigingen daarvan.

LVVP-klachtenregeling-jeugdwet

Begripsomschrijvingen

Artikel 1

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

- a. patiënt
een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de zorgaanbieder jeugdhulp verleent of heeft verleend
- b. klacht:
Een schriftelijk ingediende uiting van onvrede ten aanzien van gedragingen in het kader van de zorgverlening van de Aangeklaagde en/of voor de Aangeklaagde werkzame personen in de vrijgevestigde praktijk van het betreffende LVVP-lid. Klachten die betrekking hebben op: andere settings, op behandeling onder de zorgverzekeringswet, op behandeling die de ouders zelf betalen of op het leveren van rapportages aan derden vallen niet onder deze klachtenregeling;
- c. klager:
Degene die een klacht indient, te weten: de patiënt, zijn wettelijk vertegenwoordiger, schriftelijk gemachtigde(n) of nabestaande(n), alsmede de persoon die de Zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening weigert als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen;
- d. aangeklaagde:
de bij de LVVP aangesloten eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut, klinisch (neuro)psycholoog die in opdracht van de gemeente in het kader van de Jeugdwet jeugdhulp verleent en tegen wie de klacht is gericht;
- e. AKJ*
Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (organisatie van vertrouwenspersonen voor jeugdhulp, die werkzaam zijn in heel Nederland).
* In sommige gemeentes wordt dit georganiseerd door Zorgbelang of een andere organisatie;
- f. vertrouwenspersoon
een door het AKJ ingehuurde vertrouwenspersoon die belast is met de klachtenopvang, klachtenbemiddeling, en klachtenbehandeling;
- g. klachtencommissie:
de door de LVVP ingestelde klachtencommissie conform de Jeugdwet;
- h. bestuur:
het bestuur van de Landelijke Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen & Psychotherapeuten (LVVP);
- i. jeugdhulp
jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

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.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- a. Een onafhankelijke behandeling van de klacht, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- b. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
- c. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en aangeklaagde.
- d. Een vlotte afhandeling van de klacht.

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 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

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

- a. Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b. Het inwinnen van inlichtingen of het opvragen van stukken, waaronder het medisch dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht.
- c. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d. Het inschakelen van deskundigen.

2. De klager dient er mee in te stemmen dat aangeklaagde alle naar het oordeel van de klachtencommissie of aangeklaagde relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de klachtencommissie verstrekt voor de behandeling van de klacht.

Artikel 6

- a. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht over 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.
- b. De aangeklaagde is ermee akkoord dat de klachtencommissie ten behoeve van de financiële afhandeling de naam van aangeklaagde doorgeeft aan de LVVP. De klachtencommissie zal geen inhoudelijke informatie delen betreffende de klacht.

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 vrijgevestigd eerstelijns/gz-psycholoog, psychotherapeut of klinisch (neuro)psycholoog (bij voorkeur een LVVP-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 LVVP. 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 LVVP.

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 ruim van tevoren mededeling gedaan aan het bestuur van de LVVP, 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 LVVP draagt zo nodig zorg voor vergaderruimte van de klachtencommissie.

Indienen en behandelen van klachten van patiënten

Artikel 13

De klager wendt zich bij voorkeur in eerste instantie tot de eerstelijns/gz-psycholoog of psychotherapeut/klinisch (neuro)psycholoog tegen wie de klacht is gericht en/of de vertrouwenspersoon van het AKJ om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager is daartoe echter niet verplicht en kan zich ook rechtstreeks tot de klachtencommissie wenden.

Artikel 14

- a. Een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande neemt telefonisch dan wel middels het klachtenformulier contact op met het AKJ. Vervolgens zal een door het AKJ aangewezen vertrouwenspersoon contact opnemen met de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande.
- b. Er zijn voor de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande geen kosten aan het gebruik van een vertrouwenspersoon gebonden.

Artikel 15

In het geval klager niet tot een oplossing van de klacht komt met het LVVP-lid, al dan niet ondersteund door de vertrouwenspersoon van het AKJ, kan klager zijn klacht schriftelijk / per email en in de Nederlandse taal indienen bij (het secretariaat van) de klachtencommissie. De klachtencommissie draagt er zorg voor, dat binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 16

Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft, is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 17

De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen ofwel dat hij een van de personen is die een klacht mag indienen zoals beschreven in artikel 1.a en 1.c.

Artikel 18

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.

Artikel 19

De klachtencommissie doet binnen 10 werkdagen 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 20

Indien de klacht niet wordt ingediend door de patiënt of iemand die de patiënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de patiënt of diens vertegenwoordiger een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de patiënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 21

- a. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
- b. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 1. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 2. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 3. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 4. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 5. de klacht betrekking heeft op een handeling die plaatsvond op het moment dat de aangeklaagde geen LVVP-lid was;
 6. de klacht betrekking heeft op een handeling die plaatsvond in een andere setting dan de vrijgevestigde praktijk van het LVVP-lid;
 7. de klacht betrekking heeft op behandeling onder de zorgverzekeringswet;
 8. de klacht betrekking heeft op behandeling die de ouders zelf betalen;
 9. de klacht betrekking heeft of op het leveren van rapportages aan derden.
 10. klachten betrekking heeft op (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
- c. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- d. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het derde lid (c), schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
- e. Een bezwaar, zoals bedoeld in het vierde lid (d), wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 22

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 23

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 24

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 25

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

Artikel 26

- a. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
- b. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
- c. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
- d. De uitspraak wordt schriftelijk – zo mogelijk binnen twee maanden, maar uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht – gezonden aan de klager en aan de aangeklaagde.

Artikel 27

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 28

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

Artikel 29

- 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.
- 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.

Artikel 30

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. 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 schriftelijk mee aan de aangeklaagde en de klager.

Artikel 31

- a. De klachtenprocedure en de inzet van een vertrouwenspersoon is voor klager kosteloos. Dit geldt niet voor de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur, advocaat of tolk ingevolge artikel 25 met zich meebrengen.
- b. De kosten van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie zijn voor rekening van de aangeklaagde en worden in eerste instantie (deels) voorgesloten door de LVVP.
- c. Aangeklaagde is verplicht een door de LVVP te bepalen voorschot te storten op rekening van de LVVP. Indien de aangeklaagde het voorschot niet tijdig voldoet kan de klachtencommissie daaraan de gevolgen verbinden die zij geraden acht.
- d. Na behandeling van de klacht vindt verrekening plaats door de LVVP.

Slotbepalingen

Artikel 32

Het LVVP-lid brengt deze regeling, inclusief de vertrouwenspersoon van het AKJ, onder de aandacht van degenen die een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen of de regeling ter inzage in de praktijk/wachtruimte te leggen.

Artikel 33

Het LVVP-lid stelt een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. Het LVVP-lid betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.

Artikel 34

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

Artikel 35

Deze klachtenregeling is in werking getreden bij besluit van het LVVP-Bestuur (d.d. 13 februari 2019) en treed in werking per 1 oktober 2019.