# Klachten- en geschillenreglement Praktijk OPSY

De doelstelling van dit klachten- en geschillenreglement is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden van) cliënten van OPSY Praktijk voor orthopedagogiek en psychologie teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.

**Artikel 1 Begrippen**

- *klacht:* elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de zorgverlener jegens een cliënt
- *klager:* degene die als (voormalig) cliënt dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is overleden), als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij de zorgverlener of voornemens is een klacht in te dienen
- *beklaagde:* de solistisch werkende zorgverlener
- *klachtenfunctionaris:* een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklaagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie.
- *gedraging:* enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklaagde dat gevolgen heeft voor een cliënt
- *zorgverlener:* Joyce te Kolste; Indien u onder behandeling bent/was van een andere zorgverlener, geldt in dat geval de klachten functionaris van de solistisch werkende zorgverlener

**Artikel 2 Algemeen**

1. De zorgverlener is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.
2. De zorgverlener zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zorgen voor deskundige en onafhankelijke bijstand van klager door een klachtenfunctionaris.

**Artikel 3 Klachtenfunctionaris**

1. Praktijk OPSY heeft per 01-01-2026 een klachtenfunctionaris aangesteld via Erisietsmisgegaan.nl. Voor deze datum verliep dit via P3NL. Via deze link is de klachtenprocedure van Erisietsmisgegaan.nl te vinden: https://erisietsmisgegaan.nl/jeugdwet-klachtenregeling/
2. De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgverlener en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgverlener.

3. De zorgverlener waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:
    - niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
    - zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
    - de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgverlener.
4. De zorgverlener draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris voldoet aan de competenties en functie-eisen zoals omschreven in het beroepsprofiel opgesteld door de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg.
5. De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:
    - te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
    - te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgverleners/-verleners;
    - te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en
    - te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

**Artikel 4 Klachtafhandeling**

*Artikel 4.1 Indiening klacht*

1. Bij een klacht kan er direct contact worden opgenomen bij de hulpverlener. Deze zal proberen om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Indien de klacht niet naar wens is verholpen kan de klacht schriftelijk worden ingediend via info@praktijkopsy.nl.
2. Binnen 7 dagen zal er contact worden opgenomen om te zorgen dat de klacht alsnog naar tevredenheid kan worden opgelost.
3. Indien dit niet het geval is, kan de klacht worden ingediend bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via https://erisietsmisgegaan.nl/onvrede-melden/

*Artikel 4.2 Ontvankelijkheid klacht*

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
    - de klacht geen betrekking heeft op de zorgverlener;
    - de klacht anoniem is ingediend;
    - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
    - een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
    - door de zorgverlener al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

- de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.

2. Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

*Artikel 4.3 Klacht andere zorgaanbieder*

1. De zorgverlener zal ervoor zorg dragen dat een klacht die betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder zorgvuldig zal worden overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. De zorgverlener stelt klager van deze overdracht in kennis en vraagt daarbij om toestemming. Indien de klager voor de overdracht geen toestemming geeft, zal de zorgaanbieder de klacht zelf afhandelen.
2. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een andere zorgaanbieder verleent en de klager aan de zorgverlener heeft laten weten ook bij die ander een klacht te hebben ingediend, zal de zorgverlener met toestemming van de klager zorg dragen voor een effectieve en zorgvuldige gecombineerde behandeling van klachten. Hij treedt daartoe tijdig in overleg met de verantwoordelijke personen van de andere zorgaanbieder.

**Artikel 5 Registratie, verslaglegging en archivering**

1. De registratie van klachten door de zorgverlener geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
2. De zorgverlener legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

**Artikel 6 Geheimhouding**

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de zorgverlener ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.

**Artikel 7 Geschilleninstantie**

1. Zoals voortvloeit uit het bepaalde in artikel 21 lid 1 sub b Wkkgz heeft een klager het recht een geschil met een zorgaanbieder voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie indien hij niet tevreden is met het oordeel van de van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.
2. De zorgverlener is met het oog hierop aangesloten bij Erisietsmisgegaan.nl