

KLACHTENREGLEMENT VOOR CLIËNTEN **Lijn Psychologie**



Inleiding

Dit reglement heeft betrekking op de behandeling van klachten van cliënten van Lijn Psychologie. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is drs. Piet de Boer. De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie.

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. R.F. (Rein) Baneke (voorzitter)
- drs. J.G. (Hans) Bosman (plaatsvervangend voorzitter)
- drs. L.J.J.M. (Lidwien) Geertjens (lid)
- drs. C.J. (Kees Jan) van der Boom (lid)
- G.C.M. (Trudy) Jansen (lid namens de patiëntenvereniging)

De klachtencommissie wordt bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. D. (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. De cliënt kan ook rechtstreeks naar de geschillencommissie als hij/zij denkt dat de klacht daar beter behandeld kan worden. Lijn psychologie is aangesloten bij De NVGzP, de NVGzP is aangesloten bij de Geschillencommissie Psychische en Pedagogische zorg in Den Haag.

Definities

Artikel 1.

1.1 De commissie: De klachtencommissie.

1.2 De klacht: Elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen, gedragingen, handelingen of nalatigheden van medewerkers van Lijn Psychologie.

1.3 De klager: De (voormalige) cliënt die een bezwaar kenbaar maakt.

1.4. De aangeklaagde: Carlijn Maassen, werkzaam bij Lijn Psychologie.

1.5. De klacht dient, behoudens bijzondere omstandigheden, te worden ingediend binnen zes maanden na de beslissingen, gedragingen, handelingen of nalatigheden zoals genoemd in § 1.2

Indienen en behandelen van een klacht

Artikel 2.

21. Uitgangspunt is dat de (voormalige) cliënt in eerste instantie de klacht met de Carlijn

Maassen bespreekt waarop de klacht betrekking heeft.

2.2 Acht de cliënt bespreking van de klacht op de vorenstaande wijze niet wenselijk of mogelijk, of blijft hij na bespreking van mening dat niet juist is gehandeld, dan kan hij/zij zich op elk moment schriftelijk rechtstreeks richten tot de klachtencommissie.

Artikel 3.

De cliënt kan de klacht indienen bij de klachten commissaris, zie tevens informatiefolder Klachtenregeling NVGzP en informatiefolder Klachtenregeling-NVGzP-en-NVP-nov-2016.

Artikel 4.

Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of indien deze naar genoegen van de klager door de bemiddeling is weggenomen.

Registratie en evaluatie

Artikel 5

5.1 Het klachtdossier maakt geen deel uit van het medisch dossier en wordt gescheiden daarvan gearhiveerd.

5.2 De (voormalige) cliënt en de betrokken medewerker behouden het recht op inzage in het klachtdossier.

Overige bepalingen

Artikel 6.

Ieder die bij de uitvoering van dit reglement betrokken is en vertrouwelijke gegevens ter beschikking krijgt, of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding ervan.

Artikel 7.

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de geneeskundig inspecteur voor de geestelijke volksgezondheid, de inspectie voor de jeugdhulpverlening, of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 8

Voor advies en/of bijstand kan men zich onder andere richten tot het Landelijk Informatiepunt Patiënten en de Cliëntenbond in de Geestelijke Gezondheidszorg.

Artikel 9

Dit reglement ligt ter inzage bij Lijn Psychologie.

Artikel 10

Dit reglement treedt in werking op 2 mei 2018.