

# Reglement voor de behandeling van klachten van cliënten

## Inleiding

Dit reglement is van toepassing op klachten van cliënten over beslissingen of gedragingen van een vrijgevestigd lid van de [Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie \(NVP\)](#) die in zijn/haar Kwaliteitstatuut heeft vermeld aangesloten te zijn bij de [klachtenregeling van de NVP](#). Op 24 december 2021 heeft het bestuur van de NVP besloten het werkingsgebied van de klachtencommissie uit te breiden naar supervisanten die supervisie volgen of hebben gevolgd bij een supervisor die lid is van de NVP en vanuit een eigen praktijk supervisie geeft.

Voorheen was het voor zorgverleners op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) verplicht om zelf een klachtencommissie te hebben of erbij aangesloten te zijn. Volgens de op 1 januari 2016 ingegane [Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg \(Wkkgz\)](#) die alleen geldt voor zorg geleverd volgens de Zorgverzekeringswet (ZvW) of de Wet Langdurige Zorg (WLZ), dus voor cliënten van 18 jaar of ouder, zijn zorgverleners verplicht zelf een klachtenregeling te hebben ofwel aangesloten te zijn bij een klachtenregeling. Doel van de klachtenregeling is zo mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht waarmee zowel de klager als de zorginstelling tevreden is. Een klachtencommissie is bij cliënten van 18 jaar en ouder niet meer verplicht (wel voor het verlenen van jeugd-ggz aan cliënten tot 18 jaar onder de Jeugdwet). Wel is men verplicht om een onafhankelijk gepositioneerde klachtenbemiddelaar aan te bieden aan klagers. Dit omdat bemiddeling sneller kan verlopen en volgens evaluatieonderzoek meer tevredenheid voor klagers oplevert.

De [klachtenregeling van de NVP](#) omvat daarom twee verschillende procedures: klachtbemiddeling en klachtbehandeling. De klager kan kiezen voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris of voor afhandeling van de klacht door de klachtencommissie. In het laatste geval wordt de klacht doorgeleid naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De regeling is alleen van toepassing op gedragingen en beslissingen die zijn verricht of genomen door vrijgevestigde leden. Werkzaamheden die door de professional worden verricht op basis van een arbeidsovereenkomst bij een instelling, vallen niet onder de regeling. Deze instellingen zijn verplicht zelf in een klachtenregeling te voorzien. Bij aanmelding van een cliënt bij een lid van de NVP dient kenbaar te worden gemaakt welke klachtenregeling van toepassing is. De gehanteerde klachtenregeling is vermeld in het [Kwaliteitsstatuut](#) van de vrijgevestigde praktijk.

De Wkkgz kent naast de regeling van de klachten ook een geschillenregeling. Iedere zorgaanbieder, of het nu een instelling is of een vrijgevestigde zorgverlener, is voor de zorg verleend aan cliënten van 18 jaar of ouder aangesloten bij een zgn. Geschillencommissie. Deze heeft verdergaande bevoegdheden dan een klachtencommissie en kan ook beslissen op verzoeken om schadevergoeding tot een bedrag van € 25.000,- (2023). De cliënt van 18 jaar en ouder die niet tevreden is met de uitspraak van de klachtencommissie kan altijd nog een beroep doen op de [geschillencommissie](#)

Bij de [registratie in het BIG-register](#) als Psychotherapeut (of Klinisch psycholoog of Psychiater) hoort ook een wettelijk tuchtrecht. Dat is een zwaardere vorm van rechtspraak met een ander doel naar aanleiding van een klacht van een cliënt of andere belanghebbende. Ook dit wettelijk tuchtrecht staat los van de klachtenregeling die hier beschreven is. Zowel de gang van zaken als de uitspraken verschillen van een klachtenregeling en hebben vooral betrekking op het bewaken van een goede zorgverlening en het professioneel handelen door de individuele zorgaanbieder. Het tuchtcollège kan maatregelen opleggen aan individuele zorgverleners en behandelt geen verzoeken om

schadevergoeding. Een klacht voor een tuchtcollege wordt ingediend bij een [regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg](#).

#### **Doelstellingen van de klachtenregeling zijn:**

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie klager – hulpverlener.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de patiënt/cliënt in het algemeen en soortgelijke onvrede of klachten te voorkomen.
- d. Controle op en evaluatie van de onder c. verkregen gegevens in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

#### **Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft de volgende uitgangspunten:

- a. Het conflict dat aan de klacht ten grondslag ligt, wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en verweerder en/of gezamenlijk met de klachtenfunctionaris.
- 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 tijdens de klachtprocedure door partijen ingebrachte gegevens over de klager en verweerder.
- e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en verweerder.

## **Het klachtenreglement**

### **I. Begripsomschrijvingen**

#### **Artikel 1**

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

- a. Verweerder: de aangeklaagde vrijgevestigde professional, die lid is van de NVP of lid is geweest in het jaar dat de op grond van artikel 19 ontvankelijk verklaarde klacht ontstond en heeft aangegeven aangesloten te zijn bij de klachtenregeling van de NVP;
- b. Cliënt: Een natuurlijke persoon (of diens wettelijke vertegenwoordiger) die gebruik wil maken, gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de verweerder danwel een supervisant die in het kader van supervisie gebruik wil maken, gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van verweerder ;
- c. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit betreffende de zorg aan cliënt dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- d. Klacht: een uiting van onvrede over een gedraging van één of meer onder 1 lid a genoemde personen alsmede van bij de verweerder werkzame personen voor zover eerstgenoemde voor deze gedragingen verantwoordelijk is;
- e. Klachtenfunctionaris: een door de NVP aangestelde persoon die is belast met de opvang, ondersteuning en advisering van de klager en de bemiddeling bij klachten. De klachtenfunctionaris verricht zijn/haar werkzaamheden vanuit een onafhankelijke en neutrale positie. De functionaris is bevoegd tot het signaleren en adviseren in het kader van kwaliteitsverbetering in samenhang met klachten;
- f. Klachtencommissie: de door het bestuur van de NVP ingestelde commissie, die de door de klager ingediende klacht onderzoekt, beoordeelt en een uitspraak doet;
- g. Klager: de (voormalige) cliënt van de verweerder, diens wettelijke vertegenwoordiger(s) of een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of 'andere naaste' die een klacht indient. Tevens kan een klacht worden ingediend door een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van de verlening

van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Onder 'ouder' wordt verstaan: gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.

Ingevolge artikel 14 2 lid 1 Wvkg kan eveneens een klacht door nabestaanden worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt die inmiddels is overleden. Tevens kan over een weigering om een persoon in het kader van de verlening van zorg als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen een klacht worden ingediend;

h. Klachtenbehandeling: Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, door de klachtencommissie, leidend tot een uitspraak;

i. Klachtenbemiddeling: Een methode om met inzet van de klachtenfunctionaris een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen. Klachtenbemiddeling kan op verschillende wijzen plaatsvinden, waaronder een bemiddelingsgesprek tussen klager en verweerder onder begeleiding van de klachtenfunctionaris;

j. Niet-ontvankelijk: niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in Hoofdstuk IV artikel 19;

k. Gegrond of ongegrond: Het oordeel dat de klachtencommissie formuleert op basis van haar onderzoek. Daarbij wordt een motivering per klachtonderdeel gegeven. Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld. Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld;

l. Hoor en wederhoor: Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en verweerder) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en ook kan beschikken over de informatie of de stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd. De procedure bij hoor en wederhoor is:

1. Verwoording van de klacht door klager;
2. Reactie op de klacht door verweerder;
3. Reactie klager (repliek);
4. Reactie verweerder (dupliek);
5. Uitspraak.

In de praktijk vinden repliek en dupliek plaats in de vorm van een gezamenlijke hoorzitting, tenzij de klachtencommissie beargumenteerd daarvan afwijkt.

## **II. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

### **Artikel 2**

a. Voor de bemiddeling van klachten benoemt het bestuur van de NVP een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt niet deel aan procedures ter beoordeling van klachten en is niet op enigerlei wijze betrokken bij deze beoordeling.

b. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen haar/hem uit hoofde van diens functie bekend is geworden.

c. De klachtenfunctionaris informeert beide partijen over de mogelijke procedures, termijnen en over zijn/ haar eigen positie en handelwijze.

d. De klachtenfunctionaris onderzoekt of bemiddeling door klager gewenst wordt en zal de klacht naar de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie doorgeleiden, als klager geen bemiddeling wenst of als de bemiddeling niet slaagt en de klager zijn klacht alsnog aan de klachtencommissie wil voorleggen.

e. Bemiddeling vindt plaats als zowel klager als verweerder hiervoor kiezen.

f. De termijnen in dit reglement worden zo nodig opgeschort als de klager akkoord gaat met een bemiddelingspoging. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager.

g. Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is, kan deze besluiten om alsnog de klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

h. De klachtenfunctionaris kan op basis van de klachten gevraagd en ongevraagd beleidsadviezen uitbrengen aan het bestuur van de NVP over het klachtenbeleid en de klachtenprocedure.

### **III Behandeling door de klachtencommissie**

#### **Taken, bevoegdheden en samenstelling van de klachtencommissie**

##### **Artikel 3**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het bepalen van de ontvankelijkheid van een klacht.
- b. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van een klacht en het doen van een uitspraak hieromtrent gericht tot de klager en verweerder.
- c. Het doen van aanbevelingen aan het bestuur van de NVP ten aanzien van de inhoud en de organisatie van de zorg, opdat het bestuur mogelijkheden heeft voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg op grond van signalen, ontvangen uit de behandelde klachten.
- d. De aanbevelingen als bedoeld in lid c. bevatten geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens.

##### **Artikel 4**

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

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Hiertoe verzoekt de klachtencommissie aan klager haar schriftelijk te machtigen voor het opvragen van de voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens bij de verweerder dan wel andere betrokkenen.
- b. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het - in uitzonderlijke gevallen - inschakelen van een deskundige. In de overige gevallen zijn de kosten van een extern deskundige voor rekening van de partij die deze deskundige ingeschakeld heeft.

##### **Artikel 5**

De leden van de klachtencommissie en de andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen 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 6**

a. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter/lid en een plaatsvervangend voorzitter/lid. De leden van de klachtencommissie worden ieder afzonderlijk benoemd door het bestuur van de NVP. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter hebben de hoedanigheid van meester in de rechten of master of laws. Beiden hebben specifieke kennis en ervaring op het terrein van het gezondheidsrecht.

De gewone leden van de klachtencommissie zijn lid van de NVP. Zij worden benoemd door het bestuur van de NVP.

Eén lid en een plaatsvervangend lid worden ieder afzonderlijk benoemd door het bestuur van de NVP op voordracht van een patiëntenorganisatie.

b. Alle leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar en zijn eenmaal herbenoembaar.

c. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die de klachtencommissie ondersteunt in de uitvoering van de werkzaamheden. De toe te voegen ambtelijk secretaris behoeft de instemming van de klachtencommissie.

d. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat een onafhankelijke, deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd

- g. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van het bestuur van de NVP.
- h. De ambtelijk secretaris stelt een rooster van aftreden op van de leden.

#### **Artikel 7**

- a. Ten behoeve van de behandeling van een klacht stelt de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter de behandelende commissie samen.
- b. De behandelende commissie bestaat uit drie personen, te weten de voorzitter en twee leden, waarvan één lid een vakgenoot betreft die is benoemd op voordracht van het bestuur van de NVP en één lid op voordracht van een patiëntenorganisatie.

#### **Artikel 8**

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:

- a. het verstrijken van de zittingstermijn;
- b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen. Daartoe wordt mededeling gedaan aan het NVP-bestuur;
- c. overlijden;
- d. ontslag door het bestuur van de NVP indien deze: de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om dit lid te benoemen of op verzoek van de klachtencommissie indien een betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 9**

- a. Bij disfunctioneren van een lid van de klachtencommissie zodanig dat de klachtenbehandeling wordt belemmerd, kan het bestuur van de NVP op verzoek van de overige leden van de klachtencommissie besluiten dat het disfunctionerende commissielid moet aftreden en moet worden vervangen.
- b. Het bestuur van de NVP kan, na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie, de door het bestuur benoemde leden uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap van de klachtencommissie redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- c. Om dezelfde redenen genoemd in lid b. kan de ambtelijk secretaris, na consultatie van de voorzitter, uit diens functie ontheven worden.
- d. Het bestuur van de NVP kan de voorzitter van de klachtencommissie ontslaan wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de ze regeling en het reglement van de klachtencommissie. De besturen ontslaan de voorzitter niet dan nadat het bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

#### **Artikel 10**

Het bestuur van de NVP faciliteert vergaderruimte en secretariële ondersteuning voor de klachtencommissie.

### **IV. Indienen en behandelen van klachten van cliënten**

#### **Artikel 11**

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot het lid van de NVP tegen wie de klacht is gericht en/of de klachtenfunctionaris om te trachten op deze wijze tot een oplossing of tot bemiddeling te komen.

## **Artikel 12**

In het geval de procedure als bedoeld in artikel 11 niet tot een oplossing van de klacht leidt, kan de cliënt schriftelijk in de Nederlandse taal een klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

## **Artikel 13**

a. Een klacht omvat tenminste:

- naam, adres en - indien mogelijk – telefoonnummer en emailadres van de klager;
- naam, praktijkadres en - indien mogelijk – (werk)telefoon en (zakelijk) e-mailadres van de verweerder;
- een feitelijke beschrijving van de datums en gebeurtenis(sen) waarover geklaagd wordt;
- de reden waarom hierover een klacht wordt ingediend;
- de beschrijving van de handelingen die klager al heeft ondernomen om tot een oplossing te komen;
- een handtekening van klager (of namens klager met machtiging) en datering.

## **Artikel 14**

Indien de klacht reeds aan een andere externe instantie, zoals bijvoorbeeld bedoeld in artikel 35, is voorgelegd, is klager gehouden hiervan melding te maken.

## **Artikel 15**

De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor, dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

## **Artikel 16**

De ambtelijk secretaris onderzoekt of de klacht voldoet aan de vereisten van art. 13. Bij gebreke hiervan stelt hij na overleg met de voorzitter de klager alsnog in de gelegenheid binnen twee weken aanvullingen te verschaffen, waarmee de klacht als definitief ingediend wordt beschouwd.

## **Artikel 17**

- a. De klachtencommissie stelt vast of een klacht al dan niet ontvankelijk is. Bij niet-ontvankelijkheid van de klacht worden de klager en de beklaagde hierover zo spoedig mogelijk door de ambtelijk secretaris schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.
- b. De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter en de secretaris.

## **Artikel 18**

De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:

1. het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.d van dit reglement;
2. deze niet uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager kennis heeft gekregen van de gedraging wordt ingediend. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd;
3. de klacht kennelijk ongegrond is;
4. de klacht niet voldoet aan de vereisten van artikel 13 of in geval van toepassing van artikel 16, na twee weken nog steeds niet voldoet aan de vereisten van artikel 13;

5. een gelijke klacht van dezelfde klager bij een instantie als bedoeld in artikel 14 en 35 nog in behandeling is;
6. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of nog in behandeling is;
7. de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1.g van dit reglement;
8. het belang van de klager of het gewicht van het onderhavige geschil kennelijk onvoldoende is;
9. de klager geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht;
10. de klager om schadevergoeding verzoekt waarbij het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is;
11. er onvoldoende perspectief is dat nader onderzoek van de klacht de nodige gegevens oplevert om een oordeel te kunnen vormen.

### **Artikel 19**

a. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht ontvankelijk is, doet zij binnen een week na ontvangst van de definitieve klacht mededeling van de inhoud van de klacht aan de verweerder, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren.

De klachtencommissie kan deze termijn op gemotiveerd verzoek van de verweerder verlengen met maximaal twee weken.

b. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt, diens wettelijke vertegenwoordiger of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de ambtelijk secretaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt 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 20**

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 klachtencommissie een klacht om deze reden of op grond van artikel 19 niet verder behandelt of in behandeling neemt, deelt de klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk mee aan de verweerder en de klager.

### **Artikel 21**

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dan wel sprake is van andere omstandigheden die een objectieve en onpartijdige beoordeling door een lid in de weg staan, onthoudt het betreffende lid zich van deelname aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger van het lid optreden.

### **Artikel 22**

De klager en de verweerder worden geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie. Zij kunnen gemotiveerd schriftelijk bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de klachtencommissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De voorzitter, of indien het de voorzitter zelf betreft zijn plaatsvervanger, beslist over deze bezwaren en deelt dit besluit gemotiveerd mee aan de klager, de verweerder en de leden van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een plaatsvervangend lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

### **Artikel 23**

De klachtencommissie ontvangt de door haar gewenste en met betrekking tot de klacht relevante inlichtingen van de verweerder, mits verstrekking van deze inlichtingen niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

### **Artikel 24**

De klachtencommissie heeft het recht het dossier van de betreffende cliënt met voor de klacht relevante informatie op te vragen, mits de cliënt daarvoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

### **Artikel 25**

a. De klager, de verweerder, alsmede de bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling door de klachtencommissie. Deze zitting heeft een besloten karakter. De zitting vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij de klager verzoekt om gebruik van een andere taal en alle betrokkenen daarmee instemmen.

b. Als de klager of beklagde daartoe uitdrukkelijk en gemotiveerd de wens te kennen geven, kan de voorzitter de gelegenheid tot hoor in afwezigheid van de beklagde, respectievelijk de klager geven. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt. De klachtencommissie stelt de afwezige klager of beklagde in kennis van de inhoud van dit verslag en biedt hem de gelegenheid hierop te reageren.

### **Artikel 26**

De klachtencommissie biedt klager en verweerder tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel baseert.

### **Artikel 27**

De klager en verweerder kunnen zich in voorkomende gevallen op eigen kosten laten bijstaan door een advocaat, vertrouwenspersoon of adviseur. De klachtencommissie kan in voorkomende gevallen een tolk inschakelen ten behoeve van de hoorzitting.

### **Artikel 28**

a. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de gegrondheid van de klacht.

b. De uitspraak van de klachtencommissie bevat, naast de beslissing, in elk geval:

1. de namen van de leden van de klachtencommissie;
2. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
3. de dagtekening van het bindend advies;
4. een zakelijke weergave van hetgeen ter zitting is gewisseld;
5. de motivering van de gegeven beslissing
6. de aanbevelingen, indien daartoe aanleiding bestaat.

c. De uitspraak wordt schriftelijk uiterlijk 8 weken na ontvangst van de definitieve klacht gezonden aan de klager en aan de verweerder. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de ambtelijk secretaris de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.

d. Indien de klacht gegrond is verklaard deelt de verweerder schriftelijk – met redenen omkleed – binnen twee weken- 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.

e. Indien de klachtencommissie geen reactie van de verweerder ontvangt, dan wel op basis van de reactie van oordeel is dat er ten onrechte geen maatregelen zijn genomen, dan wel de genomen maatregelen ontoereikend zijn, én de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter als bedoeld in de Wkkgz, doet de klachtencommissie hiervan melding aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg mits de cliënt daarvoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

#### **Artikel 29**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht, na afhandeling van deze klacht, in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. Daarna worden de stukken door de ambtelijk secretaris vernietigd. Het geanonimiseerde rapport blijft bewaard. De ambtelijk secretaris beheert en archiveert de klachtdossiers.

#### **Artikel 30**

De klachtencommissie vergadert zo dikwijls als nodig is. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van alle klachtencommissieleden. 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 31**

In geval van een klacht die betrekking heeft op ketenzorg, zal de voorzitter van de klachtencommissie in overleg met de betrokken andere zorg verlenende instantie(s) zorgdragen voor een gecoördineerde aanpak van de klacht(en).

#### **Artikel 32**

De klachtencommissie kan op basis van de behandeling van klachten in hun jaarverslag beleidsaanbevelingen doen aan het bestuur van de NVP over hun klachten en kwaliteitsbeleid. Het jaarverslag bevat geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens.

### **V. Slotbepalingen**

#### **Artikel 33**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het bestuur van de NVP, na overleg met de voorzitter.

#### **Artikel 34**

De NVP draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement en wijzigingen daarvan onder de leden die zijn aangesloten respectievelijk zich willen aansluiten bij de klachtenregeling, welke leden op hun beurt moeten zorgdragen voor bekendmaking van dit reglement binnen en namens hun praktijk.

#### **Artikel 35**

a. Indien aan de klachtencommissie een oordeel wordt gevraagd over een klacht van complexe behandelinhoudelijke aard, kan 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.

b. 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. Voor de aansprakelijkheid en schadeclaim verwijst zij cliënten van 18 jaar of ouder naar de Geschillencommissie, ingesteld onder de Wkkgz.

### **Artikel 36**

Het bestuur van de NVP is na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie gerechtigd tot wijziging van dit reglement.

### **Artikel 37**

Dit reglement treedt in werking op 1 december 2016.<sup>1</sup>

Aldus vastgesteld door het bestuur van de NVP, Utrecht,

---

<sup>1</sup> Dit reglement is gewijzigd per 13 februari 2023 na akkoord van het bestuur van de NVP.