

Klachtreglement van Snijders en Mullges centrum voor psychotherapie (afgekort SeM Psychotherapie)

U kunt uw klacht per brief of per e-mail bij de klachtencommissie indienen. Er is wel een schriftelijke handtekening van klager of wettelijk vertegenwoordiger noodzakelijk voor het inzien van het patiënt/cliëntdossier.

Documenten die op de klachtencommissie betrekking hebben zijn kunt u opvragen bij het secretariaat.

Het Klachtreglement is ook te vinden op de website van Snijders & Mullges Centrum voor Psychotherapie: **www.sempsychotherapie.nl** .

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Wel wordt uw klacht ter kennis gebracht van:

- de door u aangeklaagde personen,
- de raad van commissarissen van SeM Psychotherapie,
- de hoofdbehandelaar en
 - de algemeen directeur van SeM Psychotherapie.

Het klachtenreglement van de klachtencommissie bepaalt dat niemand in zijn behandeling mag worden geschaad door het indienen van een klacht.

KLACHTENCOMMISSIE CLIËNTEN SEM PSYCHOTHERAPIE:

Postadres

Klachtencommissie patiënten/cliënten SeM Psychotherapie
Bekkerweg 33, 6411 EG , Heerlen

Voor meer informatie en/of voor het opvragen van documenten kunt u bellen met:
Mw. S. Mullges: 045-5431887 of email: s.mullges@sempsychotherapie.nl

Klachtformulier

1. Gegevens klager

Naam:

man
vrouw

Voorletters:

Geboortedatum:

adres, postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

e-mailadres:
is er sprake van
mentorschap
curatele

Naam, adres en telefoonnummer mentor/curator:

2. Gegevens vertegenwoordiger van klager

(Dit blok alleen invullen als de klacht namens de cliënt/patiënt, dus door een ander wordt ingediend)

Naam:

man
vrouw

Voorletters:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

e-mailadres (indien van toepassing):
Uw relatie tot de klager
Echtgenoot/partner/ouder/kind/voogd/curator/mentor 1)
Anders:

Ik, klager, geef toestemming aan de hierboven genoemde vertegenwoordiger om namens mij de klacht in te dienen (invullen indien van toepassing):

plaats:

datum:

handtekening:

3. Op welke hulpverlener(s) heeft uw klacht betrekking?

Naam:

man

vrouw

Functie:

Naam:

man

vrouw

Functie:

Naam:

man

vrouw

Functie:

4. De klacht(en)

Korte omschrijving van de klacht (zo mogelijk met vermelding van data en feiten):
(u kunt een aanvulling bijvoegen)

Wat kan volgens u worden gedaan om de klacht te verhelpen?

5. Bemiddeling

Er zijn twee mogelijkheden (geen verplichting):

a. De betrokkene van de klachtencommissie kan in overleg met de klager onderzoeken of een klacht zich leent voor (hernieuwde) bespreking met de directie of enig andere leidinggevende binnen SeM Psychotherapie, of:

b. De betrokkene kan na instemming van de voorzitter en in overleg met de klager onderzoeken of een klacht zich leent voor bemiddeling onder leiding van een bemiddelaar uit de klachtencommissie. Van klager en aangeklaagde wordt verwacht dat zij zich inzetten voor een goede uitkomst.

Stelt u, als klager het op prijs dat er een bemiddelingspoging wordt georganiseerd?

ja

nee

Indien de klager instemt met een bemiddelingspoging, dan gaat de reglementaire termijn voor afhandeling van de klacht pas in bij het beëindigen van de bemiddelingsfase.

Is de klacht besproken met de afdelingsleiding?

ja

nee

Stelt u een (nieuw) gesprek met een leidinggevende op prijs ?

ja

nee

6. Inzage patiënt/cliëntdossier

Voor een goede en zorgvuldige behandeling van uw klacht kan het nodig zijn, dat de leden van de klachtencommissie gegevens uit uw patiënt/cliëntdossier inzien (het spreekt voor zich dat uw gegevens vertrouwelijk blijven). Wij verzoeken u één van hieronder vermelde toestemmingsverklaringen in te vullen.

Als u patiënt/cliënt bent: Geeft u toestemming aan de leden en de betrokkene van de klachtencommissie om mijn patiënt/cliëntdossier in te zien

ja

nee

Als u wettelijk vertegenwoordiger bent: Geeft u als wettelijk vertegenwoordiger toestemming van aan de leden en de betrokkene van de klachtencommissie om het patiënt/cliënt dossier in te zien

ja

nee

naam wettelijk vertegenwoordiger:
relatie met de cliënt:

7. Ondertekening

Handtekening klager:

Datum:

Handtekening patiënt/cliënt

(als de klager niet tevens de betrokken patiënt/cliënt is:

Datum:

KLACHTREGLEMENT

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1. Klacht: Een gemotiveerde uiting van ontevredenheid over een concrete gedraging van personen werkzaam voor zorginstelling SeM Psychotherapie.
- 1.2. Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- 1.3. Cliënt: de persoon die in zorg is (geweest) bij zorgonderneming SeM Psychotherapie, alsmede die deel uitmaakt van het systeem van een cliënt.
- 1.4. Klager: de cliënt of zijn vertegenwoordiger die de uiting van ontevredenheid doet, bedoeld in het eerste lid.
- 1.5. Beklaagde: de directeur die als leidinggevende verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd.
- 1.6. De commissie: de onafhankelijke klachtencommissie belast met de behandeling van klachten in de zin van het eerste lid voor zover deze niet zijn opgelost met de beklagde, genoemd in het vorige lid.
- 1.7. De directeur: de eindverantwoordelijke in zorginstelling.

Artikel 2: Doelstelling van de klachtregeling

De klachtregeling kent de volgende doelstellingen:

- het recht doen aan de klager
- het bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door zorginstelling Sem Psychotherapie.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtregeling

De klachtregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt in principe eerst besproken tussen klager en degene over wie wordt geklaagd, dan wel in een gesprek met de beklagde (betrokken direct leidinggevende), om tot een mogelijke oplossing te komen, maar kan ook rechtstreeks schriftelijk bij de klachtencommissie worden ingediend;
- de commissie biedt zo nodig uiteindelijk de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht;
- zo nodig geeft de commissie een oordeel (uitspraak) over de klacht en geeft zij een advies aan de leidinggevende over door te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- persoonlijke gegevens in het kader van een klacht worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd; de commissie heeft geheimhoudingsplicht;
- de commissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 4: Indienen van een klacht

4.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de eigen contactpersoon of de Vertrouwenspersoon om gezamenlijk te trachten tot een oplossing te komen.

4.2 Als de klager van mening is dat het gestelde in het vorige lid niet mogelijk is, neemt hij in principe contact op met de directeur.

4.4 Indien het gestelde in het vorige lid, niet tot een oplossing leidt, kan klager de klacht schriftelijk/digitaal indienen bij de commissie met een motivering van de klacht

4.5 De klager kan zich ook direct wenden tot de commissie, indien dit volgens klager de enige mogelijkheid is. De commissie zal dan in eerste instantie, voordat de klacht in behandeling genomen wordt, oordelen over de vraag of een gesprek met direct betrokkenen mogelijk/gewenst is

Artikel 5: Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

5.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden. De leden zijn onafhankelijk. Zij worden benoemd door Polypartners. De kwaliteitsmanager is het eerste aanspreekpunt voor de klachtencommissie.

5.2 De commissie benoemt uit haar midden een voorzitter en wijst zo mogelijk een van haar leden aan als plaatsvervangend (reserve) lid.

5.3 De leden van de commissie worden voor een periode van vier jaar benoemd en zijn één maal herbenoembaar.

5.4 Een lid kan te allen tijde terugtreden. Bij een vacature kunnen leden van de commissie dan wel het bestuur, kandidaat-leden voordragen voor benoeming

5.5 de directie van Polypartners zorgt voor ambtelijke ondersteuning (secretaris) van de commissie.

Artikel 6: Taken

De commissie heeft de volgende taken:

- het komen tot een oordeel over de ontvankelijkheid van een klacht en, indien ontvankelijk, komen tot een oordeel (uitspraak) over de klacht;
- zo nodig adviseren over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door de zorginstelling.

Artikel 7: Mogelijkheden en bevoegdheden

De commissie is bevoegd gebruik te maken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van (dossier-)informatie bij de directie van betreffende zorginstelling
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van relevante documentatie, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager;
- het (laten) doen van een poging om, alvorens tot eindbehandeling van de klacht over te gaan, bemiddeling te bieden aan partijen om tot een oplossing te komen;
- het inschakelen van deskundigen.

Artikel 8: Werkwijze bij de behandeling van een klacht

8.1 De commissie draagt er zorg voor dat de klager zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het indienen van de klacht, wordt geïnformeerd over het vervolg, waarbij klager zo nodig wordt gewezen op de in art. 4 genoemde stappen die vooraf gaan aan het in behandeling nemen van een klacht.

8.2 Indien een klacht onvoldoende duidelijkheid biedt, stelt de commissie (secretaris) klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

8.3 De commissie draagt er zorg voor dat beklagde zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken op de klacht reageert, stuurt dit onverwijld door naar klager en stelt klager in de gelegenheid hierop te reageren.

8.4 Indien de commissie van oordeel is in dit stadium over genoeg (schriftelijke/digitale) informatie te beschikken, kan zij overgaan tot het uitspreken van een oordeel.

8.5 Dit oordeel komt tot stand onder leiding van de voorzitter en wordt schriftelijk/digitaal gedaan al dan niet na een fysieke of digitale bijeenkomst of ronde van de commissie.

8.6 Indien de commissie van oordeel is dat klager, beklagde, alsmede overige personen zouden moeten worden gehoord, worden dezen opgeroepen voor een mondelinge behandeling.

8.7 Een lid van de commissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. In zo'n geval of in andere gevallen van ontstentenis van een lid, zal het plaatsvervangend (reserve)lid in diens plaats treden.

8.8 Het oordeel wordt gecommuniceerd aan de directie van de betreffende organisatie en aan de klager.

8.8 Bijeenkomsten als bedoeld in dit artikel hebben een besloten karakter

Artikel 9: Stopzetting procedure

9.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als klager niet binnen zes weken reageert op verzoeken van de commissie of als hij zijn klacht intrekt dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager, blijkt dat er geen behoefte is aan verdere behandeling.

9.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk/digitaal mededeling gedaan aan klager en beklagde. Indien klager alsnog binnen twee weken na deze mededeling reageert en om heropening verzoekt, kan de commissie besluiten aan dit verzoek te voldoen.