

Reglement
Klachtencommissie
Cliënten Mentaal Beter

2016



Inhoud

Klachten	3
Klagen is niet negatief	3
Waarover kunt u klagen?.....	3
De Klachtencommissie van Mentaal Beter	4
Hoe werkt het indienen van een klacht?.....	4
Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie?	4
Reglement Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter	5

Klachten

Uiteraard doen wij altijd onze uiterste best om een zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren. Nu kan het natuurlijk altijd zijn dat er onverhoopt een klacht ontstaat. Om deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk op te lossen, beschikt Mentaal Beter over een [klachtenreglement](#). Mentaal Beter heeft een externe klachtencommissie. Het is de verantwoordelijkheid van de directie van Mentaal Beter te zorgen voor snelle en correcte afhandeling van klachten. Bij het vaststellen van het reglement is aandacht besteed aan het principe van hoor en wederhoor. Dit principe maakt deel uit van onze procedure.

In het geval Mentaal Beter klachten ontvangt, zal zij hieruit ook belangrijke signalen over haar eigen functioneren halen en conclusies trekken. Het voorkomen van klachten in de toekomst en de verbetering van producten en diensten zal hierbij het doel zijn. De behandeling van klachten wordt opgenomen in het klachtenregister.

Heeft u een klacht over de behandeling van uw psycholoog, psychotherapeut of psychiater? Of bent u ontevreden over de manier waarop uw hulpverlener / behandelaar of zijn of haar medewerker met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de zorg.

Bent u als ouder, familielid, vriend of partner ontevreden over de behandeling? Of ervaart u een andere klacht die u kenbaar wilt maken? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Mentaal Beter.

Klagen is niet negatief

Zowel voor u als voor de hulpverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbetering van de zorg. Het is daarom van belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat er maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

Waarover kunt u klagen?

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Een klacht kan onder andere gaan over de gang van zaken bij een intake of beëindiging van de hulpverlening of therapie, over de bejegening door het personeel of over praktische zaken zoals tijden en onkosten. U kunt ook een klacht hebben over het gedrag van uw hulpverlener of over de omgang met uw medische gegevens.

De Klachtencommissie van Mentaal Beter

Als u niet tevreden bent over de verleende zorg, kunt u dit eerst zelf met uw zorgverlener bespreken. Zo krijgt de zorgverlener ook de gelegenheid zijn eventuele fout te herstellen. Levert het gesprek met uw behandelaar niet het gewenste resultaat op, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. De Klachtencommissie van Mentaal Beter is een onafhankelijke commissie. Dat wil zeggen dat de commissieleden geen enkele band hebben met Mentaal Beter.

Hoe werkt het indienen van een klacht?

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door u als cliënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders. Iemand kan ook namens u een klacht indienen. U moet deze persoon wel machtigen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Omschrijf uw klacht altijd zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres, evenals de naam van uw behandelaar en het praktijkadres. Stuur uw brief voorzien van uw handtekening naar de Klachtencommissie van Mentaal Beter. U ontvangt dan een ontvangstbevestiging. Daarna zal de commissie u nader informeren over de behandeling van de klacht.

Stuur uw klacht naar:

Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter
t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie
Ruimtevaart 50-56
3824 MX Amersfoort

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de klachtencommissie?

Mentaal Beter is geregistreerd bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Wanneer u het niet eens bent met de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie van Mentaal Beter kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie ggz. De Geschillencommissie behandelt de klacht opnieuw en doet opnieuw een uitspraak.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met:

Bernardine van Toorn
Kwaliteitsmanager en adviseur
Telefoonnummer: 06 52480747

Reglement Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter

Artikel 1:

Begrippen:

- a. klacht: een op schrift gestelde uiting van een als ongewenst ervaren gedraging (handelen of nalaten) door de zorgaanbieder jegens een cliënt;
- b. cliënt: een persoon die als zorgvrager is opgenomen in de cliëntenadministratie van Mentaal Beter. Voor cliënt dient ook cliënte gelezen te worden;
- c. klager: cliënt die een klacht heeft geuit;
- d. verweerder: de zorgaanbieder tegen wie de klacht is gericht;
- e. de zorgaanbieder: (medewerk-st-ers van) de bij Mentaal Beter middels een franchiseovereenkomst aangesloten vrijgevestigde psychologische, psychotherapeutische en/of psychiatrische praktijk;
- f. Mentaal Beter: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Mentaal Beter **Cure B.V.**, gevestigd te **Amersfoort, Ruimtevaart 50-56 (3824 MX)**;
- g. directie: de gezamenlijke directeuren van Mentaal Beter Cure B.V.;
- h. gebruikersvereniging: een (regionaal) samenwerkingsverband van zorgaanbieders (leden) gericht op kwaliteit en organisatie van de zorg in een bepaalde regio. Aan het hoofd van een gebruikersvereniging staat een bestuur waarvan één lid wordt benoemd door Mentaal Beter B.V.;
- i. cliëntenraad: een vertegenwoordigend orgaan van alle bij Mentaal Beter ingeschreven cliënten als bedoeld in art. 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. In voorkomende gevallen kan voor cliëntenraad ook worden gelezen: een vertegenwoordigend orgaan van cliënten in de geestelijke gezondheidszorg;
- j. Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter (verder: de commissie): een commissie als bedoeld in art. 2, tweede lid onder a van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en zoals verder uiteengezet in art. 3 van dit reglement ten behoeve van de cliënten van Mentaal Beter.

Artikel 2:

Uitgangspunten:

- a. de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het verlenen van adequate en kwalitatief hoogwaardige zorg aan zijn cliënten. Meer in het algemeen verleent de zorgaanbieder tenminste die zorg die onder de gegeven omstandigheden door cliënten (minimaal) van hem mag worden verwacht;
- b. het is de verantwoordelijkheid van de directie van Mentaal Beter te zorgen voor snelle en correcte afhandeling van klachten door cliënten tegen een zorgaanbieder;
- c. klachten dienen te worden gericht aan:
de Secretaris van de Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter
adres: Ruimtevaart 50 – 56 te Amersfoort (3824 MX);
Een ieder die ten onrechte een klacht toegestuurd krijgt is gehouden deze onmiddellijk naar de Secretaris van de commissie door te sturen;
- d. het oordeel of een klacht (deels) (on)gegrond is, is voorbehouden aan de directie van Mentaal Beter. De directie laat zich daarbij in alle gevallen adviseren door de commissie. In voorkomende gevallen kan de directie de beoordeling van de klacht opdragen aan het bestuur van de betrokken gebruikersvereniging. Ook in dat geval laat genoemd bestuur zich steeds adviseren door de commissie;
- e. van klager mag in het algemeen worden verwacht dat hij/zij zich eerst zelf tot verweerder richt met zijn klacht alvorens de commissie te benaderen;

- f. de commissie kan naast het advies de klacht (deels) (on)gegrond te verklaren ook aanbevelingen doen om herhaling van het klachtwaardige gedrag te voorkomen. De directie is gehouden deze aanbevelingen in welwillende overweging te nemen;
- g. de mogelijkheid bestaat dat de gedraging waartegen de klacht zich richt tevens is onderworpen aan tuchtrechtspraak als bedoeld in (art. 47 van) de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Dit reglement laat die tuchtrechtspraak onverlet.

Artikel 3:

De Klachtencommissie:

- a. de commissie heeft tenminste 3 leden: steeds wordt één lid aangewezen door de bij Mentaal Beter aangesloten praktijken, wordt één lid aangewezen door de cliëntenraad en wordt de voorzitter, op voordracht van de directie, aangewezen door de aangesloten praktijken en de cliëntenraad gezamenlijk. De voorzitter is op geen enkele wijze verbonden aan Mentaal Beter;
- b. de commissie kan werken met één of meerdere subcommissies aan wie het onderzoek van een klacht kan worden opgedragen. Een subcommissie bestaat uit 3 leden die uit hun midden een voorzitter aanwijzen;
- c. voor ieder lid kan een plaatsvervanger worden aangewezen. Ook de plaatsvervanger van de voorzitter is op geen enkele wijze verbonden aan Mentaal Beter;
- d. leden en plaatsvervangend leden worden door de directie van Mentaal Beter benoemd voor een periode van 4 jaar. Herbenoeming is mogelijk;
- e. aan een lid van de commissie wordt op zijn of haar verzoek door de directie van Mentaal Beter tussentijds ontslag verleend;
- f. op voordracht van de commissie kan door de directie van Mentaal Beter aan een lid tussentijds ontslag worden verleend indien er sprake is van gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet langer kan worden verlangd;
- g. de voorzitter ontvangt voor zijn werkzaamheden een vergoeding. Leden van de commissie ontvangen een vergoeding voor zover zij niet werkzaam zijn bij Mentaal Beter;
- h. bij haar werkzaamheden wordt de commissie ondersteund door een Secretaris. De selectie van deze functionaris is een verantwoordelijkheid van voorzitter van de commissie en de directie van Mentaal Beter gezamenlijk. De Secretaris is geen lid van de commissie;
- i. de Secretaris kan in samenspraak met de voorzitter voorbereidende werkzaamheden (zoals een onderzoek naar de feiten) verrichten;
- j. de commissie waakt er voor dat zij te allen tijde haar werkzaamheden in volstrekte onafhankelijkheid kan verrichten. Ieder lid van de commissie kan zich in voorkomende gevallen verschonen waarna zijn/haar plaats wordt ingenomen door de plaatsvervanger. Is geen plaatsvervanger aangewezen dan handelt de voorzitter van de commissie in samenspraak met de directie naar bevind van zaken;
- k. de commissie waakt ervoor dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht (rechtstreeks) betrekking heeft;
- l. leden, plaatsvervangend leden en de Secretaris van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht van hetgeen hen bij de uitoefening van hun werkzaamheden bekend wordt en waarvan het vertrouwelijke karakter hen bekend is of bekend moet zijn;
- m. in die gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter;
- n. jaarlijks doet de commissie voor 1 april verslag van haar werkzaamheden in het afgelopen kalenderjaar. In het verslag worden geen gegevens vermeld die zijn terug te voeren op individuele personen. Het verslag wordt aangeboden aan de directie.

Artikel 4:

De werkwijze van de commissie:

- a. de commissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar ingediende klacht;
- b. de Secretaris van de commissie stuurt na ontvangst van de klacht klager per ommegaande een ontvangstbevestiging. Hierin wordt tevens uiteengezet de wijze waarop de commissie de klacht (eventueel) zal gaan behandelen. Bij de ontvangstbevestiging wordt een exemplaar van dit reglement (en een informatiefolder) gevoegd. De directie en verweerder ontvangen een afschrift van de klacht;

- c. de commissie kan besluiten een klacht (vooralsnog) niet (meer verder) in behandeling te nemen indien:
- tussen het moment waarop de gedraging heeft plaatsgevonden en het indienen van de klacht meer dan 1 jaar ligt;
 - klager onbekend is;
 - de klacht kennelijk ongegrond is;
 - de klacht onduidelijk is (de gedraging is niet helder omschreven, tijd en plaats zijn onvoldoende specifiek);
 - de commissie van oordeel is dat klager ten onrechte heeft nagelaten verweerder eerst zelf met zijn/haar klacht te benaderen;
 - de betreffende gedraging tevens geheel of gedeeltelijk aan een rechterlijk oordeel is onderworpen of kan worden onderworpen;
 - de betreffende gedraging tevens geheel of gedeeltelijk aan tuchtrechtspraak als bedoeld in art. 47 van de Wet BIG is onderworpen of kan worden onderworpen;
 - klager schriftelijk aan de commissie te kennen heeft gegeven geen behoefte meer te hebben aan behandeling van zijn klacht;
- Indien de commissie een dergelijk besluit neemt worden klager, verweerder en de directie van Mentaal Beter hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht;
- d. indien de commissie besluit de klacht in behandeling te nemen wordt verweerder in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren. **(Indien verweerder van deze gelegenheid gebruik wenst te maken, dient)** Zijn/haar reactie **dient** binnen 14 dagen na ontvangst van het afschrift van de klacht aan de Secretaris van de commissie te worden toegezonden;
- e. desgewenst kan de (sub)commissie klager om nadere informatie verzoeken;
- f. de Secretaris draagt er zorg voor dat de reactie van verweerder aan klager wordt toegestuurd en dat de eventuele nadere informatie van klager aan verweerder wordt toegestuurd;
- g. de (sub)commissie is bevoegd de voor het onderzoek benodigde informatie in te winnen. De door de (sub)commissie, of namens haar, gevraagde informatie wordt steeds verstrekt tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten;
- h. binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht en indien geen toepassing is gegeven aan het bepaalde in dit artikel onder c. hoort de (sub)commissie klager en verweerder. De (sub)commissie bepaalt de dag en het tijdstip waarop de mondelinge behandeling zal plaatsvinden. Klager en verweerder worden voor deze mondelinge behandeling schriftelijk opgeroepen;
- i. de mondelinge behandeling is niet openbaar;
- j. de voorzitter van de (sub)commissie leidt de mondelinge behandeling;
- k. klager en verweerder worden in elkaars tegenwoordigheid door de (sub)commissie gehoord tenzij, al dan niet op verzoek van klager en/of verweerder, naar het oordeel van de (sub)commissie, de aard en/of de ernst van de klacht zich daartegen verzet(ten). In dat geval zorgt de commissie er voor dat partijen worden geïnformeerd over hetgeen de andere partij bij de mondelinge behandeling naar voren heeft gebracht en worden partijen in de gelegenheid gesteld daarop te reageren;
- l. de (sub)commissie kan bepalen dat ook andere personen dan klager en verweerder moeten worden gehoord. Ook deze personen worden schriftelijk opgeroepen om op de aangegeven datum en tijd voor de (sub)commissie te verschijnen;
- m. alle personen die door de (sub)commissie worden opgeroepen zijn gehouden te verschijnen. Klager en verweerder kunnen zich daarbij laten bijstaan door een persoon in wie vertrouwen wordt gesteld. In voorkomende gevallen kan de (sub)commissie toestaan dat klager en/of verweerder niet voor haar verschijn(t)(en) dan wel zich doe(t)(n) vertegenwoordigen;
- n. de Secretaris van de commissie stelt van de mondelinge behandeling een kort verslag op. **Het verslag wordt niet aan partijen verstrekt en is alleen voor intern gebruik.**

Artikel 5:

Het advies:

- a. op basis van het door haar verrichte onderzoek brengt de commissie uiterlijk 4 weken na de mondelinge behandeling van de klacht een met redenen omkleed advies uit aan de directie;
- b. in dit advies spreekt de commissie zich uit over de klacht in termen van (deels) gegrond of (deels) ongegrond. In haar advies kan de commissie tevens aangeven welke maatregelen naar haar oordeel door de directie genomen dienen te worden;
- c. het advies geeft het oordeel weer van de (grootst mogelijke) meerderheid in de commissie. **(Indien de commissie niet tot een unaniem oordeel is kunnen komen wordt in het advies tevens het minderheidsstandpunt opgenomen);**
- d. het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de Secretaris van de commissie;
- e. de Secretaris stuurt het advies **(en het verslag van de mondelinge behandeling) naar partijen en de directie; (vergezeld van concept-brieven waarin de directie aan klager en verweerder haar standpunt ter zake kenbaar maakt);**
- f. uiterlijk op 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin de commissie de klacht heeft afgehandeld, stuurt de Secretaris het betreffende dossier naar de directie ter archivering.

Artikel 6:

De directie:

- a. de directie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de commissie een beslissing over de (deels) (on)gegrondheid van de klacht;
- b. in het geval de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan beslist de directie of en zo ja hoe, hieraan gevolg wordt gegeven;
- c. voor de motivering van haar beslissing kan de directie verwijzen naar het advies van de commissie;
- d. de directie kan alleen gemotiveerd afwijken van het advies van de commissie;
- e. de directie doet haar beslissing toekomen aan klager, verweerder en de commissie; **(Klager en verweerder ontvangen daarbij een afschrift van het verslag van de mondelinge behandeling en het advies van de commissie);**
- f. de directie kan in afwachting van het advies van de commissie, indien de aard en/of de ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft/geven, tijdelijke maatregelen nemen teneinde een ongestoorde voortgang van de werkzaamheden te verzekeren.

Artikel 7:

Slotbepalingen:

- a. van de termijnen genoemd in dit reglement kan in voorkomende gevallen en indien de noodzaak daartoe blijkt, worden afgeweken. De commissie en/of de directie nemen daartoe steeds een expliciet besluit waarin wordt aangegeven met welke periode de geldende termijn wordt verlengd. Dit besluit wordt aan alle betrokkenen toegestuurd;
- b. nimmer zullen aan klager en/of verweerder kosten in rekening worden gebracht die verband houden met de behandeling van de klacht. In beginsel kunnen klager en/of verweerder ook geen kosten in rekening brengen bij de commissie en/of Mentaal Beter;
- c. dit reglement kan worden aangehaald als het "Reglement van de Klachtencommissie Cliënten Mentaal Beter". Aan het bestaan van dit reglement en de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de commissie wordt binnen de organisatie van Mentaal Beter ruime bekendheid gegeven; **(Het reglement zal op een centrale plaats binnen de organisatie voor een ieder ter inzage worden gelegd);**
- d. vaststelling van het reglement geschiedt door de directie na raadpleging van de zorgaanbieders en de cliëntenraad;
- e. wijzigingen van het reglement worden door de directie vastgesteld op voordracht van de commissie en na raadpleging van de zorgaanbieders en de cliëntenraad;
- f. het Reglement treedt in werking op een door de directie te bepalen datum.

Utrecht, 1 juli 2016