

Klachtenregeling Jeugdwet - NIP *informatie voor aangesloten psychologen*

Je hebt je aangesloten bij de klachtenregeling Jeugdwet van het NIP. Hieronder volgt enige informatie over deze regeling.

I. Algemene informatie

Wettelijk kader

Natuurlijk voer je als psycholoog je werkzaamheden met grote zorgvuldigheid uit, zorg je voor goede kwaliteit van je beroepsmatig handelen en houd je je aan de Beroepscode voor psychologen van het NIP. Niettemin kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de behandeling.

Psychologen die als vrijgevestigde zorgaanbieder (in de wet ook wel solistisch werkende zorgverlener genoemd) op basis van de Jeugdwet werkzaam zijn, hebben de verplichting tot een klachtenregeling voor cliënten. Je dient dan aangesloten te zijn bij een klachtencommissie en dit bekend te maken aan cliënten, bij voorkeur op je website. De Jeugdwet beoogt cliënten een mogelijkheid tot klachtenbehandeling te bieden, waarbij een klachtencommissie beoordeelt of een klacht gegrond of ongegrond is.

Psychologen die als vrijgevestigde zorgaanbieder op basis van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg werkzaam zijn, hebben op grond van de Wkkgz de verplichting om een klachten- en geschillenregeling te hebben en een klachtenfunctionaris aan te bieden.

Je bent ook verplicht om een klachtenreglement te hebben en dit bekend te maken aan cliënten, bij voorkeur op je website. De Wkkgz beoogt cliënten een laagdrempelige en snelle vorm van klachtenbehandeling te bieden, waarbij het de bedoeling is dat zorgverlener en cliënt er samen uitkomen.

Met je aansluiting bij de klachtenregeling van het NIP voldoe je aan deze wettelijke eisen. Eventuele klachten worden afgehandeld door een professionele en onafhankelijke organisatie; Klachtenportaal Zorg (KPZ).

De regeling bestaat er onder meer uit dat je je cliënten toegang biedt tot een zelfstandige en onafhankelijke klachtenfunctionaris, werkzaam bij Klachtenportaal Zorg en aansluiting bij de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

Klachtbemiddeling als voortraject via een klachtenfunctionaris is in de Jeugdwet niet wettelijk verplicht, maar is wel aan te bevelen. Deze regeling is niet alleen een wettelijke plicht maar ook een belangrijke mogelijkheid voor psychologen als zorgverlener om klachten van cliënten in een vroeg stadium op een laagdrempelige en toegankelijke manier te bespreken en zo mogelijk op te lossen.

Daarnaast bestaat de wettelijke plicht om de vertrouwenspersoon jeugd toe te laten. Dit is geen onderdeel van de klachtenregeling Jeugd van het NIP.

Klachtenreglementen

Hier vind je de klachtenreglementen van KPZ voor zowel de Jeugdwet als de Wkkgz:

- Het klachtenreglement Jeugdzorg, vallend onder de Jeugdwet
- Het klachtenreglement Wkkgz

Informatie patiënten

Je bent wettelijk verplicht je patiënten te wijzen op de klachtenregeling waarbij je bent aangesloten.

Je informeert cliënten (op je website etc.) dat zij een klacht kunnen indienen bij Klachtenportaal Zorg. Via Klachtenportaal Zorg.nl kun je ook flyers aanvragen voor op je website.

Doel van de regeling

Doel van de klachtenregeling is om het ongenoegen van cliënten zo snel mogelijk weg te nemen, door deze in een vroeg stadium op een laagdrempelige en toegankelijke manier te bespreken en op te lossen. Daarnaast worden hiermee soortgelijke onvrede of klachten in de toekomst voorkomen en levert het een bijdrage aan de kwaliteit van de zorgverlening.

II. Opzet van de regeling

De klachtenregeling van het NIP voorziet in drie stappen:

Stap 1: Samen oplossen

In geval van onvrede of klachten heeft het natuurlijk de voorkeur om deze onderling te bespreken en af te handelen. Wij adviseren je om op dit punt een zo open mogelijke houding aan te nemen. De ervaring leert dat veel officiële klachten op deze manier voorkomen kunnen worden. Zie hiervoor ook de handreiking die wij hiervoor hebben opgesteld. Deze is hier te downloaden.

Stap 2: De klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg is het eerste aanspreekpunt in het geval je er samen niet uitkomt, of indien de patiënt er de voorkeur aan geeft direct een onafhankelijke buitenstaander te consulteren. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt hoe zijn klacht het beste besproken kan worden. Dit kan ook het advies inhouden om de klacht aan een externe instantie voor te leggen, zoals het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of het College van Toezicht van het NIP.

Uitgangspunt voor de klachtenfunctionaris is de klacht van de cliënt en de wensen van de cliënt met betrekking tot de behandeling daarvan. Daarbij is de inspanning van de klachtenfunctionaris in de regel gericht op de-escalatie: het bespreekbaar maken en afhandelen van de klacht op een zo laag mogelijk niveau. Wanneer je cliënt niet wil proberen om tot een gezamenlijke oplossing te komen door middel van bemiddeling, dan mag je cliënt er ook voor kiezen de klacht rechtstreeks voor te leggen aan de klachtencommissie jeugdzorg KPZ. Wanneer de klachtencommissie jeugdzorg de klacht in behandeling neemt, neemt deze klachtencommissie de zaak volledig over.

Bemiddeling

Als de cliënt kiest voor bemiddeling, treedt de klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. Deze bemiddeling kan telefonisch of soms schriftelijk plaatsvinden. Als de cliënt dit wenst, kan echter ook sprake zijn van een bemiddelingsgesprek op locatie. De keuze tussen telefonische- of schriftelijke afhandeling en een bemiddelingsgesprek, is in alle gevallen aan de cliënt en de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

De Wkkgz stelt aansluiting bij een onafhankelijke geschillencommissie ook verplicht.

Toegang tot de geschillencommissie is er wanneer de klachtenprocedure Wkkgz is afgesloten en de oplossing niet naar tevredenheid is van de cliënt.

In uitzonderlijke situaties is rechtstreekse toegang mogelijk. Te denken valt dan aan situaties waarin het geschil betrekking heeft op intimidatie of geweld.

De geschillencommissie behandelt geschillen tussen jou en jouw cliënt en doet een voor beide partijen bindende uitspraak. De geschillencommissie kan ook een schadevergoeding van maximaal € 25.000,- opleggen. De psychologen die deelnemen aan de klachtenregeling Jeugdwet van het NIP, zijn ook automatisch aangesloten bij de geschillencommissie. De kosten van een geschillencommissie bedragen per geschil ongeveer € 2.500,- excl. btw, afhankelijk van of er wel of niet een zitting plaatsvindt. Deze kosten komen voor rekening van de zorgaanbieder en worden daar ook rechtstreeks gedeclareerd. Sommige beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen vergoeden de kosten voor de geschillencommissie. Vraag dit na bij je verzekeraar.

III. Pakketten

Je hebt de keuze uit twee pakketten:

- Pakket A: bestaat uit de aansluiting bij een klachtenregeling. Hiermee verzekert je je van het afdekken van de wettelijke plicht tot aansluiting bij een klachtencommissie en het beschikbaar hebben van een klachtenfunctionaris. Op het moment dat de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie daadwerkelijk wordt ingeschakeld, bedraagt het eigen risico maximaal € 295,- (prijspeil 2024). Het NIP brengt de kosten voor de inzet van de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie na afloop van de klachtbehandeling in rekening.
- Pakket B: bestaat uit, naast de aansluiting op de klachtenregeling (pakket A), ook de afdekking van de kosten van het gebruik van de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie. Indien er een klacht wordt ingediend, dan betaalt het NIP de kosten voor de eventuele behandeling door de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie.

Het tarief voor de klachtenregeling betreft een kalenderjaar, wordt bij het innen van de contributie in rekening gebracht en wordt zonder tegenbericht ieder jaar verlengd. Wil je opzeggen? Maak dat dan uiterlijk 1 december bij ons kenbaar via: ledenadministratie@psynip.nl

Let op: de pakketten gelden alleen voor vrijgevestigde jeugdhulp- en Wkkgz-aanbieders. Indien de organisatie een medewerker (ook secretarieel), stagiair of vrijwilliger in dienst heeft, dan zijn hier extra kosten aan verbonden. Neem hiervoor contact op met Klachtenportaal Zorg. Deze kosten vallen niet binnen pakket A of B. Daarnaast vallen de kosten, zoals genoemd in artikel 9, lid 6 en artikel 10 lid 7 van de algemene voorwaarden, niet onder de vergoede kosten binnen de pakketten.

Zie voor meer informatie over de verschillende klachtenregelingen van het NIP, ook [de website](#).