

Aan: leden afdeling Zelfstandig Gevestigde Psychiaters
Betreft: klachten- en geschillenregeling

Utrecht, 22 december 2016

Geachte leden,

De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) bepaalt dat met ingang van 1-1-2017 iedere zorgaanbieder, dus ook u als zelfstandig gevestigde psychiaters, over een klachten- en geschillenregeling moet beschikken. In de wet staan een aantal voorwaarden waaraan de regeling moet voldoen.

Klachtafhandeling moet meer gericht zijn op bemiddeling: een klachtenfunctionaris wordt daarom voor alle zorgaanbieders verplicht. Zorgaanbieders moeten binnen zes weken een oordeel geven over een klacht. Lukt de bemiddeling niet of is de patiënt niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder, dan is sprake van een geschil.

De patiënt kan een geschil voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich (ook verplicht) aan heeft verbonden. De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen zes maanden en kan een schadevergoeding toekennen van €25.000,-. Tot slot moet de klachten- en geschillenregeling overeen zijn gekomen met een representatief te achten patiënten-vertegenwoordiging.

De NVvP heeft een klachten- en geschillenregeling opgesteld die voldoet aan de wettelijke eisen. Als lid van de afdeling ZGP kunt u van deze regeling gebruik maken. In deze brief leest u wat dit betekent en wat u hiervoor moet doen.

Mocht u na het lezen van de deze informatie nog vragen hebben dan kan u die mailen naar info@nvvp.net o.v.v. vragen klachten- en geschillenregeling.

Met vriendelijke groet,

Mw. Drs. J.G. van Gog
Senior beleidsadviseur

De klachten- en geschillenregeling voor zelfstandig gevestigde psychiaters

De NVvP klachten- en geschillenregeling bestaat uit drie elementen:

- **Klachtenreglement:**
De NVvP heeft een klachtenreglement opgesteld, dat juridisch is getoetst en is afgestemd met de LPGGZ.¹ Dit reglement is [hier](#) beschikbaar². U dient dit reglement in de praktijk ter inzage te leggen voor patiënten en bij voorkeur ook te publiceren op uw eigen website. Ook in uw kwaliteitsstatuut kan u hiernaar verwijzen.
- **Klachtenfunctionaris:**
De NVvP heeft twee klachtenfunctionarissen aangetrokken waar zelfstandig gevestigde leden een beroep op kunnen doen Dit zijn Gerard van den Berg en Linda Bosveld. Dit aantal kan worden uitgebreid naar gelang het aantal klachten.
Uw patiënten kunnen de klachtenfunctionaris per mail benaderen via het mailadres: klachtenfunctionaris@nvvp.net.
- **Geschilleninstantie:**
NVvP leden die tevens lid zijn van de afdeling ZGP zijn collectief aangesloten op de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag. Hier wordt per 1-1-2017 een speciaal portaal ingericht voor patiënten van vrijgevestigde ggz-aanbieders (gz-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro)psychologen en psychiaters).
De geschillencommissie is schriftelijk of digitaal te benaderen, via respectievelijk Postbus 90600, 2509 LP Den Haag en www.degeschillencommissie.nl (via de Geschillencommissie Zorg wordt men naar de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken geleid).
U hoeft zich voor de geschillencommissie niet apart aan te melden. De NVvP levert hiervoor de gegevens van ZGP-leden door aan de geschillencommissie.

Onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris

De NVvP faciliteert de beschikbaarheid van de klachtenfunctionaris. Voor de uitvoering van de klachtenregeling functioneren de klachtenfunctionarissen echter volledig onafhankelijk van het NVvP bureau en Verenigingsbestuur.

Om vooraf te controleren of bij inzet van de klachtenfunctionaris is voldaan aan de eis van lidmaatschap ZGP controleert de klachtenfunctionaris via het secretariaat van de NVvP de ledenadministratie. Na afsluiting van het klachttraject krijgt het bureau van de NVvP een opgave van de door de klachtenfunctionaris gemaakte kosten, en worden deze door de NVvP bij aangeklaagde in rekening gebracht. De NVvP krijgt geen informatie over de inhoud van het individuele klachttraject.

Ieder jaar stellen de klachtenfunctionarissen een jaarverslag op, waarin naast een financiële verantwoording ook inhoudelijk verslag wordt gedaan van het aantal en soort klachten die zijn behandeld en het resultaat van de klachtenbemiddeling. Met het oog op kwaliteitsverbetering zal dit verslag ook gedeeld worden met de leden van de afdeling ZGP.

Vertrouwelijkheid van klachtenbemiddeling

De klachtenfunctionaris werkt vanuit het principe van geheimhouding. Het kan echter voorkomen dat hij/zij bij de uitoefening van de functie op situaties stuit waarbij de patiëntveiligheid in het geding is of waarbij sprake is van een grove overschrijding van de beroepsnorm. In dat geval kan sprake zijn van een conflict van plichten. De primaire taak van de klachtenfunctionaris is bemiddeling bij klachten. Hij/zij doet niet aan waarheidsvinding. Het is de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris om de klager volledig te informeren over alle wegen die open staan voor klachten, waaronder ook de route naar de IGZ en tuchtrechter. Daarnaast behoudt de

¹ LPGGZ heeft nog niet formeel getekend. De NVvP heeft met LVVP en NVP wel te kennen bij LPGGZ gegeven dat deze regeling van kracht is per 1-1-2017.

² Omdat LPGGZ nog niet formeel heeft getekend is hier sprake van een concept reglement. Wanneer het definitieve reglement beschikbaar is wordt u hier via het ledennet van de NVvP van op de hoogte gesteld.

klachtenfunctionaris zich het recht voor om bij een conflict van plichten melding te doen over het gedrag van de aangeklaagde bij de IGZ. Hij/zij zal dit in voorkomende gevallen dan ook kenbaar maken bij aangeklaagde.

Kosten

De kosten van het opstarten van, het aansluiten bij en instandhouding van de klachten- en geschillenregeling worden door de NVvP gedragen. De kosten van de individuele klacht- of geschilafhandeling komen voor rekening van de aangeklaagde psychiater. U dient in dat geval rekening te houden met de volgende bedragen:

Klachtgebonden kosten:

- Inzet van klachtenfunctionarissen: €80,= ex. BTW per uur, plus reiskosten à €0,19 per kilometer en eventueel bijkomende kosten. Hierbij kan u b.v. denken aan de huur van een neutrale locatie waar een gesprek met klager en klachtenfunctionaris kan plaatsvinden.
- Het eerste uur inzet van de klachtenfunctionaris per kalenderjaar per NVvP-lid wordt niet in rekening gebracht bij aangeklaagde.
- Na afsluiting van het klachttraject ontvangt u een factuur van de NVvP.

Geschilgebonden kosten:

- Voor klager: € 52,50 klachtengeld bij het indienen van de klacht via het digitale portaal van De Geschillencommissie.
- Voor aangeklaagde:
 - € 0,= bij onbevoegd verklaring
 - € 250,= bij niet-ontvankelijk verklaring
 - € 600 bij een schikking
 - € 2200,= bij een zitting in Utrecht of Den Haag
 - € 2300,= bij een zitting elders (regionaal)
 - € 2500,= of € 2600,= bij een tussenbeslissing tijdens de procedure.
- De geschilgebonden kosten worden door de Geschillencommissie bij u in rekening gebracht.
- Een deel van de kosten worden mogelijk vergoed door uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering of rechtsbijstandverzekering. Wij adviseren u om dit zelf na te vragen bij uw verzekeraar. ³

Reikwijdte klachten- en geschillenregeling

De Wkkgz schrijft voor dat zorgaanbieders, waaronder begrepen solistisch werkende professionals, moeten beschikken over een klachten- en geschillenregeling. Als zelfstandig werkende psychiater kan u daartoe een beroep doen op deze regeling die door de NVvP wordt gefaciliteerd. Voorwaarde is dat u lid bent van de afdeling ZGP en er mag geen betalingsachterstand zijn met betrekking tot de verenigingscontributie.

De regeling staat alleen open voor individuele psychiaters. Dit betekent dat wanneer u in een praktijk samen werkt met andere BIG-geregistreerde professionals, zoals psychotherapeuten, psychologen of verpleegkundig specialisten, deze zelf aansluiting moeten zoeken bij een klachten- en geschillenregeling van de eigen beroepsvereniging. Heeft u zelf ondersteunend personeel in dienst, anders dan zorgprofessionals, dan valt een klacht die gericht is op het handelen van deze medewerkers wel onder uw verantwoordelijkheid en kan u in die geval een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

Bent u als psychiater (tijdelijk) werkzaam als zelfstandige bij een andere zorgaanbieder (de zogenaamde interim-psychiater) dan geldt de klachten- en geschillenregeling van die zorgaanbieder. U dient hier in de overeenkomst van opdracht heldere afspraken over te maken.

Bestaan uw werkzaamheden als zelfstandig gevestigde (o.a.) uit het doen van medische keuringen (bijvoorbeeld rijbewijskeuringen) dan dient u zelf aan te sluiten bij een klachten- en geschillenregeling,

³ Voor bijvoorbeeld de VvAA vindt u daarover [hier](#) meer informatie.

indien de keuring op eigen verzoek van de patiënt plaatsvindt. U kan hiervoor aansluiten bij de regeling aangeboden door de NVvP. Vindt de keuring plaats in opdracht van een derde (bijvoorbeeld het CBR) dan dient de opdrachtgever over een klachten- en geschillenregeling te beschikken en is de klacht niet ontvankelijk voor de klachten- en geschillenregeling van de NVvP.

Voorbeeldtekst voor patiënteninformatie

De zorgaanbieder is verplicht om de patiënt te informeren over de klachten- en geschillenregeling waarvan hij/zij gebruik maakt. Hieronder treft u een voorbeeldtekst die u voor dit doel kan gebruiken, bijvoorbeeld op de website van uw praktijk.

Voorbeeldtekst Klachtenregeling

Indien u klachten heeft kunt u die het beste eerst met mij bespreken. Wanneer de klachten naar uw mening niet naar tevredenheid worden besproken kan u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Hiervoor doe ik een beroep op de regeling van mijn beroepsvereniging, de NVvP. In het klachtenreglement leest u precies wat u kan verwachten van de klachtenfunctionaris en de bemiddeling bij klachten⁴. U kan de klachtenfunctionaris bereiken door het sturen van een e-mail naar klachtenfunctionaris@nvvp.net. Vermeldt u in de mail in ieder geval ook uw telefoonnummer, zodat de klachtenfunctionaris contact met u op kan nemen voor een gesprek.

Wordt uw klacht, ook met bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet of onvoldoende opgelost, dan kan u de klacht tevens voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie die een bindende uitspraak doet. Hiervoor ben ik aangesloten bij de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken in Den Haag. De geschillencommissie schriftelijk of digitaal te benaderen, via onderstaand adres:

Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl

(via de Geschillencommissie Zorg wordt u naar de Geschillencommissie Vrijgevestigde ggz-praktijken geleid).

⁴ hier voegt u een link in naar het reglement of u voegt hier in de tekst toe waar patiënten het klachtenreglement ter inzage kunnen vinden (b.v. in de wachtkamer van de praktijk).