

Klachtenreglement

PsyMens ZorgGroep

Voor de cliënt

Van toepassing op cliënten aan wie zorg wordt of is verleend



Inhoudsopgave

Artikel 1 Toepassingsgebied.....	3
Artikel 2 Definities	3
Artikel 3 Doel.....	3
Artikel 4 Taken, positie en bevoegdheden klachtenfunctionaris.....	3
Artikel 5 Taken en verplichtingen zorgaanbieder.....	4
Artikel 6 Indienen van een klacht	4
Artikel 7 Ontvankelijkheid.....	5
Artikel 8 Bemiddeling	5
Artikel 9 Verslaglegging en afronding	5
Artikel 10 Stopzetting klachtbemiddeling	6
Artikel 11 Kosten.....	6
Artikel 12 Geschillencommissie en vertrouwenspersoon.....	6
Artikel 13 Slotbepalingen.....	6

Artikel 1 Toepassingsgebied

Dit klachtenreglement is krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing op cliënten aan wie zorg wordt of is verleend door PsyMens ZorgGroep BV en de aan haar gelieerde werkmaatschappijen PsyMens BV en Comenius Adviesburo BV, handelend onder de naam ComeniusGGZ, hierna te noemen de zorgaanbieder, binnen de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en/of jeugdzorg.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 9 maart 2026 en vervangt alle eerdere klachtenregelingen van de zorgaanbieder.

Dit klachtenreglement is openbaar toegankelijk en te raadplegen via de websites van de zorgaanbieder en op verzoek verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris;

Artikel 2 Definities

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- **Cliënt:** de natuurlijke persoon aan wie door de zorgaanbieder zorg wordt of is verleend;
- **Klacht:** een uiting van onvrede van een klager over een gedraging, beslissing of nalaten in het kader van de zorgverlening van de zorgaanbieder of van personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn;
- **Klachtenfunctionaris:** een door de zorgaanbieder aangewezen, onafhankelijke natuurlijke persoon die tot taak heeft klachten op laagdrempelige, informele en zorgvuldige wijze op te vangen, te begeleiden en te bemiddelen conform artikel 15 Wkkgz;
- **Klachtenreglement:** dit document, waarin de opvang en afhandeling van klachten staat omschreven in het kader van de artikelen 13 tot en met 17 Wkkgz;
- **Klager:** de natuurlijke persoon die een klacht of geschil heeft met de zorgaanbieder. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:
 - a. de vertegenwoordiger die door de cliënt schriftelijk of elektronisch als zodanig is aangewezen;
 - b. de wettelijke vertegenwoordiger van een cliënt die zijn belangen niet zelf kan behartigen;
 - c. de echtgeno(o)t(e), partner of een naast familielid van een overleden cliënt;
- **Zorg:** geestelijke gezondheidszorg zoals bedoeld in de Wkkgz verleend door de zorgaanbieder;
- **Zorgaanbieder:** PsyMens ZorgGroep BV en de aan haar gelieerde werkmaatschappijen, PsyMens BV en Comenius Adviesburo BV, handelend onder de naam ComeniusGGZ.

Artikel 3 Doel

1. Het doel van dit klachtenreglement is het waarborgen van een effectieve, zorgvuldige en laagdrempelige klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris, gericht op het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. De klachtenfunctionaris kan, met inachtneming van zijn onafhankelijke positie, signalen en aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 4 Taken, positie en bevoegdheden klachtenfunctionaris

1. De taken van de klachtenfunctionaris bestaan uit:

- a. het laagdrempelig beschikbaar zijn voor cliënten, jeugdigen, ouders en vertegenwoordigers met vragen of onvrede;
 - b. het ontvangen, registreren en bevestigen van alle klachtmeldingen in een afzonderlijke klachtenadministratie, ook wanneer een klacht eerst informeel met de betrokken medewerker is besproken;
 - c. het tijdig en inhoudelijk reageren op klachten en signalen van onvrede;
 - d. het vaststellen van de ontvankelijkheid van de klacht;
 - e. het verhelderen van de klacht en het inventariseren van de oorzaken;
 - f. het informeren van klager over de klachtenprocedure, termijnen en mogelijke vervolgstappen;
 - g. het pogen om door bemiddeling consensus te bereiken tussen klager en zorgaanbieder;
 - h. het begeleiden van gesprekken tussen betrokkenen, indien gewenst ook afzonderlijk;
 - i. het bevorderen, waar mogelijk, van herstel van vertrouwen en de behandelrelatie;
 - j. het opstellen van een verslag van de bemiddelingspoging.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en ontvangt geen inhoudelijke aanwijzingen over de behandeling van individuele klachten.
 3. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de kwaliteit van zorg, schuld, aansprakelijkheid of schadevergoeding en neemt geen beslissingen.
 4. Indien dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht, kan de klachtenfunctionaris kennisnemen van het cliëntdossier, uitsluitend na voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van klager en met inachtneming van de AVG, de Jeugdwet en het beroepsgeheim.

Artikel 5 Taken en verplichtingen zorgaanbieder

De zorgaanbieder draagt zorg voor:

1. Het actief bekendmaken van dit klachtenreglement aan cliënten; het duidelijk kenbaar maken hoe en bij wie een klacht kan worden ingediend;
2. Het aanstellen, faciliteren en waarborgen van de onafhankelijkheid van een klachtenfunctionaris;
3. Medewerking aan bemiddeling door de klachtenfunctionaris;
4. Alles wat redelijkerwijs van een zorgaanbieder mag worden verwacht bij zorgvuldige klachtbehandeling.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de betrokken medewerker of bij de zorgaanbieder via secretariaat@psymens.nl, secretariaat@comeniusggz.nl of rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris.
2. De klacht bevat ten minste:
 - naam en contactgegevens van klager;
 - de naam van de zorgaanbieder;
 - een omschrijving van de klacht;
 - een zo mogelijk chronologisch overzicht van relevante feiten;
 - het doel dat klager met de klacht beoogt;
 - of de klacht reeds eerder bij de zorgaanbieder kenbaar is gemaakt.
3. Indien de klacht onvolledig is, wordt klager in de gelegenheid gesteld deze aan te vullen.

4. De klager dient de klacht in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, tenzij deze termijn gelet op de omstandigheden als te kort is of wanneer daarover nadere wettelijke regels van kracht zijn (geworden).
5. Klager ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
6. De zorgaanbieder adviseert de klager om de klacht in eerste instantie met de betrokken medewerker te bespreken. Ongeacht of de klager dit advies opvolgt, wordt iedere klacht geregistreerd bij de klachtenfunctionaris en opgenomen in de klachtenadministratie.
7. De klager behoudt te allen tijde het recht om (alsnog) de klachtenfunctionaris volledig te betrekken bij de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - a. uitsluitend sprake is van een betalingsgeschil zonder inhoudelijke zorgklacht;
 - b. de klacht reeds aan de rechter is voorgelegd of daarover onherroepelijk is beslist;
 - c. de klacht kennelijk betrekking heeft op aangelegenheden buiten de reikwijdte van de Wkkgz;
 - d. indien de termijn zoals omschreven in artikel 6 lid 4 is verstreken, tenzij van klager naar redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn de klacht in te dienen, dit naar oordeel van de klachtenfunctionaris
2. De klager wordt schriftelijk of elektronisch gemotiveerd geïnformeerd over een beslissing tot niet-ontvankelijkheid.

Artikel 8 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris stemt de wijze van bemiddeling af op de aard van de klacht en de mogelijkheden van klager. Dit kan telefonisch, digitaal, schriftelijk of in een gesprek.
2. Bij jeugdigen wordt, afhankelijk van leeftijd en ontwikkelingsniveau, passende ondersteuning geboden en wordt zorgvuldig omgegaan met de rol van ouders of wettelijk vertegenwoordigers.
3. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst af te ronden.
4. Indien dit niet haalbaar is, kan deze termijn eenmalig met vier weken worden verlengd. Klager wordt hierover tijdig en gemotiveerd geïnformeerd.
5. De genoemde termijnen zijn streeftermijnen en doen geen afbreuk aan de zorgvuldigheid van de behandeling.

Artikel 9 Verslaglegging en afronding

1. Voor zover uit de klachtbehandeling concrete afspraken voortvloeien die van belang zijn voor de uitvoering, continuïteit of veiligheid van de zorg, worden uitsluitend deze afspraken beknopt vastgelegd in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD).
2. Overige klachtinformatie, waaronder de inhoud van de klacht en de bemiddeling, wordt vastgelegd in een afzonderlijke klachtenadministratie.
3. Indien de klacht in onderling overleg tussen klager en de betrokken medewerker is opgelost, wordt deze afronding vastgelegd bij de klachtenfunctionaris.

4. De klachtenfunctionaris bevestigt de afronding schriftelijk aan de klager. Indien hij bij de klachtbemiddeling betrokken is geweest, stelt hij daarnaast een schriftelijk eindverslag op.

Artikel 10 Stopzetting klachtbemiddeling

1. De klager kan de klacht te allen tijde intrekken.
2. De behandeling van de klacht kan worden beëindigd indien verdere bemiddeling redelijkerwijs niet zinvol is; dit wordt gemotiveerd aan klager medegedeeld.

Artikel 11 Kosten

1. Voor de klager is de klachtbemiddeling kosteloos.
2. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het aanstellen van een klachtenfunctionaris, als mede voor de financiële verplichtingen die hieruit voortvloeien.
3. Eventuele gemaakte niet-noodzakelijke (in objectieve zin) kosten door klager of zorgaanbieder voortkomende uit de bemiddeling van de klacht zijn voor eigen rekening.

Artikel 12 Geschillencommissie en vertrouwenspersoon

1. Indien de klacht niet tot tevredenheid is opgelost, kan klager het geschil voorleggen aan een erkende geschillencommissie conform de Wkkgz.
 - a. De zorgaanbieder is aangesloten bij Geschillencommissie EZa;
 - b. Voor iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis zijn vertrouwenspersonen beschikbaar van JeugdStem.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. Wijziging van dit klachtenreglement geschiedt door de directie van de zorgaanbieder, na advies van de klachtenfunctionaris.
2. In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, wordt gehandeld overeenkomstig de Wkkgz en overige toepasselijke wet- en regelgeving.