

# Klachtenregeling



Coöperatie Expertisecentrum  
Transculturele Therapie U.A.

## Ontevreden of een klacht?

Bij Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A. (ETT) staat de kwaliteit van de zorg voorop en het vertrouwen tussen behandelaar en cliënt centraal, want dat is de basis van de behandeling. Als cliënt moet u op uw behandelaar kunnen vertrouwen, en omgekeerd moet de behandelaar ook op u kunnen vertrouwen.

Zodra u bij uzelf onvrede of ongenoegen bemerkt over uw relatie met de behandelaar of over de behandeling zelf, is het belangrijk dat u dit kenbaar maakt bij uw behandelaar. U hoeft daarin niet terughoudend te zijn, dus weest u daar gerust open en eerlijk over. Uw behandelaar zal dit vervolgens met u bespreken en samen met u oplossen. Eventueel overlegt de behandelaar dit, na dit met u besproken te hebben, met de regiebehandelaar, indien van toepassing.

Toch kan het voorkomen dat u er met uw behandelaar niet uitkomt, ook al doen beiden daarvoor hun best. Als uw behandelaar niet de regiebehandelaar (de eindverantwoordelijke voor uw behandeling) is, dan kunt u dit kenbaar maken aan de regiebehandelaar. Deze zal dan samen met u en de behandelaar proberen tot een bevredigende oplossing te komen, zodat u in vertrouwen de behandeling kunt vervolgen.

Als u desondanks niet tevreden bent en het vertrouwen niet is hersteld, of als u uw onvrede niet met uw (regie)behandelaar wilt bespreken, dan kunt u uw onvrede, ongenoegen of klacht (ook direct) melden bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris van ETT. Deze klachtenfunctionaris is op geen enkele wijze betrokken (geweest) bij uw intake, diagnose of behandeling, handelt compleet onafhankelijk, heeft een geheimhoudingsplicht en werkt volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) of volgens de Jeugdwet (afhankelijk van wat in uw geval van toepassing is). De klachtenfunctionaris zal (kosteloos) proberen om zo snel mogelijk met u en uw behandelaar tot een oplossing te komen.

### Naam en bereikbaarheid klachtenfunctionaris

Ed van Hoorn; klachten@transcultureletherapie.nl; 06-50263574

Nadere informatie over de werkwijze en het reglement vindt u hieronder.

## Werkwijze bij onvrede, ongenoegen of klachten

Het is belangrijk om onvrede, ongenoegen of een klacht zo snel mogelijk op te lossen. Dat is voor ETT van belang voor het kunnen leveren van goede zorg, maar juist ook voor uzelf en voor uw behandeling. Hieronder volgen een aantal stappen dat u kunt ondernemen wanneer u niet tevreden bent of een klacht heeft.

De stappen die hieronder genoemd zijn, zijn bedoeld als hulpmiddel. Uiteraard kunt u op ieder moment ook direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris of een officiële klacht indienen die u laat beoordelen door de onze klachtencommissie.

### Stap 1

Bespreek uw onvrede, ongenoegen of klacht met uw behandelaar. Wanneer u het moeilijk vindt om dit bespreekbaar te maken, dan kunt u de klachtenfunctionaris (kosteloos) vragen om u daarbij te helpen. De klachtenfunctionaris is geheel onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Meestal lukt het dan om een passende manier te vinden het met u behandelaar bespreekbaar te maken.

### Stap 2

Wanneer u het niet aandurft of aankunt om uw onvrede, ongenoegen of klacht te bespreken met uw eigen behandelaar, dan kunt u dat bespreken met uw regiebehandelaar. De regiebehandelaar is eindverantwoordelijk voor uw behandeling en zal samen met u voor een passende oplossing zorgen. Ook in dit geval kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris om u daarbij te helpen, bijvoorbeeld als voorbereiding op dat gesprek.

### Stap 3

Als het niet lukt om met uw behandelaar of regiebehandelaar tot een oplossing te komen, dan kunt u de klachtenfunctionaris vragen om samen met u tot een oplossing te komen. Dat kan bijvoorbeeld door een gesprek te organiseren met de behandelaar (of behandelaren) waarbij de klachtenfunctionaris u in het gesprek ondersteunt. Als dat gewenst is en u daar toestemming voor geeft, dan kan een onafhankelijk deskundige, zoals een bemiddelaar, aan dat gesprek deelnemen.

### Stap 4

Mocht het desondanks niet lukken om tot een oplossing te komen waarmee u tevreden bent, of u kunt of wilt bovenstaande stappen niet doorlopen, dan kunt u schriftelijk (per e-mail of brief) een klacht indienen bij het ETT. Uw klacht wordt dan behandeld door een klachtencommissie met een externe voorzitter, aangevuld met deskundigen die niet betrokken zijn (geweest) bij uw intake, diagnostiek en/of behandeling. U krijgt binnen 5 dagen na indiening hiervan een bevestiging. De klachtencommissie zal binnen zes weken een uitspraak doen, eventueel te verlengen met maximaal vier weken, waarover u dan gemotiveerd over geïnformeerd zult worden.

### Vervolgstappen

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak van de klachtencommissie, dan is er sprake van een zogenoemd geschil.

- A. Ontvangt u zorg volgens de Zorgverzekeringswet (u bent ouder dan 18 jaar en verwezen door uw huisarts of een specialist), dan kunt u dat geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.
- B. Ontvangt u zorg volgens de Jeugdwet, dan is dat wettelijk (nog) niet mogelijk.

Mocht u verdere stappen willen ondernemen, dan kunt u een juridische procedure starten bij de rechter. Betreft het een klacht tegen een BIG-geregistreerde zorgverlener (psychiater, klinisch psycholoog, psychotherapeut en/of GZ-psycholoog) of een SKJ-geregistreerde zorgverlener (professionals werkzaam in de jeugdhulp en jeugdbescherming), dan kunt u terecht bij het Tuchtcollege van deze registers.

#### Contactgegevens klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris, Ed van Hoorn, kunt u bereiken via [klachten@transcultureletherapie.nl](mailto:klachten@transcultureletherapie.nl) of tijdens kantooruren op 06-50263574.

#### Hoe kunt u uw onvrede, ongenoegen of klacht melden

U kunt uw onvrede, ongenoegen of klacht melden per post of per e-mail. Na melding krijgt u binnen 5 werkdagen van ons een bevestiging hiervan.

Post kunt u richten aan:

Expertisecentrum Transculturele Therapie  
t.a.v. Ed van Hoorn, klachtenfunctionaris  
Prins Hendrikkade 105hs  
1011 AJ Amsterdam

#### Links

- De Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg  
<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geestelijke-gezondheidszorg/>
- GGZ-reglement de geschillencommissie  
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/wp-content/uploads/ggz-reglement.pdf>
- Civiele rechter  
<https://www.rechtspraak.nl/>  
<https://www.rechtspraak.nl/Hoe-werkt-het-recht/Rechtsgebieden/Civiel-recht>
- Tuchtcolleges  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)  
<https://tuchtrecht.skjeugd.nl>

# Klachtenreglement

## Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

### *Aangeklaagde*

De zorgaanbieder over wie de klager een probleem ter kennis heeft gebracht van de klachtenfunctionaris met het verzoek tot bemiddeling of behandeling van de klacht.

### *Bemiddelingsverzoek*

Een verzoek van de klager om bemiddeling bij een door de klager ervaren probleem bij de zorgaanbieder.

### *Cliënt*

Eenieder die in het kader van een zorgtraject wordt begeleid en /of wordt behandeld door de zorgaanbieder.

### *Gedragingen*

Een handelen, een nalaten of een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.

### *Klacht*

Een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder.

### *Klachtencommissie*

De klachtencommissie die een klacht behandelt overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

### *Klachtenfunctionaris*

De binnen de zorgaanbieder aangewezen functionaris die geheel onafhankelijk de klager bijstaat bij zijn klacht en probeert de klacht op een voor de klager zo bevredigend mogelijke wijze op te lossen.

### *Klager*

Degene die zich tot de zorgaanbieder wendt met een melding van of een verzoek tot bemiddeling bij of behandeling van een klacht.

### *Reglement*

Het reglement voor de bemiddeling bij en behandeling van klachten.

### *Secretaris*

De persoon die ambtelijke ondersteuning verzorgt van de werkzaamheden van de klachtencommissie.

### *Zorgaanbieder*

Coöperatie Expertisecentrum Transculturele Therapie U.A., een coöperatie met een uitgesloten aansprakelijkheid.

### *Zorgverlener*

De individuele behandelaar (of behandelaren) van de cliënt.

## 1. Doelstelling van de klachtenbehandeling

- 1.1 Het reglement klachtenbehandeling heeft als doel, met inachtneming van het bepaalde in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), dan wel het bepaalde in de Jeugdwet, zorg te dragen voor een adequate behandeling van door een klager ingediende problemen met zijn zorgaanbieder.

Deze klachtenbehandeling beoogt:

- a. het recht doen aan de individuele klager, diens klacht en aan de aangeklaagde;
- b. het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.

## 2. Het indienen van een klacht

- 2.1 De klager dient een klacht in bij of via de klachtenfunctionaris. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:
  - a. een klacht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch (via e-mail) te worden ingediend;
  - b. indien de klacht zich daartoe leent, kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze registreert.

## 3. Klagers en aangeklaagden

- 3.1 Klagers kunnen zijn:
  - a. cliënten van de zorgaanbieder, hun wettelijk vertegenwoordiger, een door de cliënt schriftelijk gemachtigde of nabestaanden van overleden cliënten;
  - b. naasten van de cliënt over gedragingen van de zorgaanbieder jegens henzelf indien zij een bijzondere positie ten opzichte van klager hebben.
- 3.2 Aangeklaagden kunnen zijn:
  - a. individuele zorgverleners en medewerkers van de zorgaanbieder,
  - b. de zorgaanbieder.

## 4. Keuze klachttraject

- 4.1 Nadat een klacht is ingediend, ontvangt klager binnen 5 (vijf) werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager in zijn klacht aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet.
- 4.2 De klager bepaalt, na informatie van en in overleg met de klachtenfunctionaris, het traject. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst, maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt deze klacht geregistreerd;

- b. verzoek om een (praktische) oplossing/bemiddeling: de klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling;
- c. verzoek om een oordeel: de klacht wordt doorgestuurd naar (de secretaris van) de klachtencommissie, die vervolgens de klacht onderzoekt en beoordeelt.

## 5. Behandeling door klachtenfunctionaris

- 5.1 De behandeling van klachten vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats.
- 5.2 De klachtenfunctionaris:
  - a. kan met klager afspreken dat de klachtenfunctionaris eerst samen met klager en aangeklaagde gaat verkennen of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling);
  - b. zal in elk geval binnen twee weken de afspraak met de klager over de wijze van klachtbehandeling bevestigen.
- 5.3 Wanneer klager van mening is dat de klacht op deze wijze naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af.
- 5.4 Indien de mogelijkheid van lid 5.2 volgens klager niet gevolgd kan worden of niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten alsnog een oordeel aan de klachtencommissie te vragen, waarna de behandeltermijn ingaat vanaf het moment van ontvangst van het schriftelijke verzoek van klager om een formeel oordeel van de zorgaanbieder.

## 6. Behandeling door de klachtencommissie

- 6.1 De klager dient zijn klacht in bij de secretaris van de klachtencommissie, eventueel via de klachtenfunctionaris als er reeds een bemiddelingstraject aan vooraf is gegaan. De secretaris deelt aan de aangeklaagde mee dat een melding is binnengekomen.
- 6.2 De klacht dient binnen twee jaar na de gedraging te zijn ingediend. Op gronden van billijkheid kan de voorzitter anders beslissen. Als de voorzitter besluit niet tot behandeling van een klacht buiten de termijn over te gaan, zal hij dit schriftelijk en met redenen omkleed melden aan de klager.
- 6.3 De klacht dient tenminste te bevatten:
  - a. naam en adres van de klager;
  - b. naam en (werk)adres van de aangeklaagde;
  - c. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
  - d. de dagtekening.
- 6.4 Binnen vijf dagen na mededeling van de klager dat hij behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst, bevestigt de secretaris deze aan het adres van klager. De secretaris geeft klager de gelegenheid om eventuele onduidelijkheden of lacunes in de klacht aan te vullen of op te helderen. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen. Mocht de klacht ook dan nog niet voldoen aan de gestelde eisen, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard. De secretaris stuurt een kopie van de klacht naar betreffende aangeklaagde en vraagt hem om binnen een week een schriftelijke reactie te geven.
- 6.5 De klachtencommissie zorgt ervoor dat klager en aangeklaagde gelijkmatig geïnformeerd worden en kunnen beschikken over dezelfde stukken.
- 6.6 De secretaris neemt in het jaarverslag aantal en aard van de binnengekomen meldingen op.

## 7. Samenstelling van de klachtencommissie

- 7.1 De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, te weten:
  - a. externe voorzitter;
  - b. leden, inhoudelijk deskundigen, voorgedragen door de zorgaanbieder.
- 7.2 De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 7.3 De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn terstond herbenoembaar.
- 7.4 Beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie vindt plaats door:
  - a. opzegging door het lid zelf;
  - b. verloop van een driejaarlijkse periode, indien niet herbenoemd;
  - c. overlijden.
- 7.5 Besluitvorming in de klachtencommissie vindt plaats op basis van consensusvorming. Indien dit onmogelijk blijkt, bij meerderheid van stemmen, en in het geval dat de stemmen staken, beslist de voorzitter.
- 7.6 De leden van de klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken en handelingen van de klachtencommissie.
- 7.7 De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over financiële aansprakelijkheid.

## 8. Werkwijze van de klachtencommissie

- 8.1 De klacht wordt behandeld door een klachtencommissie bestaande uit een externe voorzitter en twee leden van de commissie; de klachtencommissie wordt bijgestaan door de secretaris.
- 8.2 De voorzitter is verantwoordelijk voor de samenstelling van de klachtencommissie.
- 8.3 Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt ervoor gezorgd dat zowel inhoudelijk therapeutische deskundigheid als ervaringsdeskundigheid als cliënt, in de klachtencommissie aanwezig zijn.
- 8.4 Leden van de klachtencommissie mogen geen direct persoonlijk belang hebben bij de door hen te behandelen klachten en mogen niet betrokken zijn geweest bij de intake, diagnostiek of behandeling van de klager.
- 8.5 Klager en aangeklaagde worden binnen twee weken, maar in elk geval voorafgaand aan de feitelijke klachtbehandeling, geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie. Zowel klager als aangeklaagde kan binnen één week gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname aan de klachtencommissie door bepaalde leden. De voorzitter beslist over het bezwaar.
- 8.6 Uitgangspunten bij de klachtenbeoordeling zijn:
  - a. een zorgvuldige beoordeling van de klacht;
  - b. toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor;
  - c. recht van beide partijen op inzage en afschrift van de stukken en informatie waarop het oordeel is gebaseerd;
  - d. toepassen van de termijnen van zes weken bij de afhandeling van de klacht, maximaal te verlengen met vier weken, indien dat voor de zorgvuldigheid vereist is;
  - e. formuleren van een transparant (waar is het oordeel op gebaseerd) en gemotiveerd (hoe is de klachtencommissie tot haar oordeel gekomen) oordeel.



8.7 De klachtencommissie is bevoegd aan eenieder ten behoeve van de beoordeling van de klacht relevante gegevens te vragen. Het medisch dossier van klager wordt niet ingezien zonder voorafgaande toestemming van klager.

## 9. Vereenvoudigde behandeling

9.1 Totdat klager en aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een zitting te verschijnen, kan de klachtencommissie het onderzoek naar de klacht sluiten en terstond uitspraak doen, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat de klachtencommissie onbevoegd is, de klacht niet-ontvankelijk is of de klacht kennelijk ongegrond is.

## 10. Hoorzitting

10.1 De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Van een hoorzitting kan worden afgezien indien zowel klager als aangeklaagde beiden expliciet afzien van de mogelijkheid door de klachtencommissie gehoord te worden, en de klachtencommissie zich hierin kan vinden. Klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Uitzondering hierop vormt een verzoek van klager of aangeklaagde om apart gehoord te worden. De klachtencommissie bepaalt in overleg wat geraden is.

10.2 De klachtencommissie kan andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken, om informatie vragen, dan wel oproepen en horen.

10.3 Tijdens de hoorzitting kan de klachtencommissie, indien gewenst, tussen de partijen bemiddelen.

10.4 Klager en aangeklaagde hebben het recht zich tijdens de procedure te laten bijstaan.

10.5 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan.

## 11. Uitspraak over de klacht.

11.1 De klachtencommissie komt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, tot een uitspraak. Deze termijn kan verlengd worden met maximaal vier weken, indien dit naar het oordeel van de klachtencommissie voor de zorgvuldigheid van de procedure noodzakelijk is. Hiervan wordt klager tijdig en voor het verstrijken van de termijn van zes weken, schriftelijk op de hoogte gesteld.

11.2 De klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen toe al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de aangeklaagde.

11.3 Aangeklaagde bericht binnen een maand na ontvangst van de in art.11 lid 2 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

11.4 Tegen de beslissing van de klachtencommissie staat geen beroep open.

11.5 Indien de klager zorg ontvangt van de aangeklaagde waarop de klachtenbepaling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van toepassing is, en indien de klager het niet eens is met de uitspraak van de klachtencommissie, dan kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie waarbij aangeklaagde aangesloten is.

## 12. Ernstige situatie.

- 12.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis en vraagt hem binnen een maand te laten weten welke maatregelen ter zake zijn getroffen.
- 12.2 Indien niet tijdig dan wel onvoldoende maatregelen zijn getroffen zoals genoemd in artikel 12.1, zal de klachtencommissie de klacht aan de bevoegde autoriteit melden.
- 12.3 De procedure met betrekking tot een ernstige situatie, heeft geen schorsende werking op behandeling van de klacht.

### 13. Procedurele incidenten

- 13.1 Bij procedurele incidenten waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter c.q. de klachtencommissie over de te volgen procedure.

### 14. Geheimhouding

- 14.1 Ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit reglement en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht hiervan geheimhouding te bewaren, ook nadat het lidmaatschap van de klachtencommissie is beëindigd.

### 15. Verslagen

- 15.1 De klachtencommissie maakt jaarlijks een openbaar jaarverslag conform de wettelijke bepalingen.
- 15.2 Alle stukken betreffende de klachten, bemiddelingen en meldingen worden gedurende uiterlijk tien jaar gearhiveerd. Na tien jaar worden de dossiers vernietigd.

### 16. Wijziging van het reglement

- 16.1 Wijzigingen in het reglement worden na afstemming goedgekeurd en vastgelegd door het daartoe statutair bevoegde gremium van de zorgaanbieder.

Vastgesteld oktober 2022