Mentaal Losser
praktijk voor psychologie

Voor vragen, opmerkingen en klachten over jeugd- en volwassenenzorg

We doen ons vak omdat we mensen graag willen helpen. Toch kan er iets anders lopen dan verwacht, kan informatie onduidelijk zijn of kan een misverstand ontstaan. Je mag daar altijd vragen over stellen of iets over zeggen. We luisteren, zoeken naar een passende oplossing en gebruiken je ervaring om onze zorg te verbeteren.

Klachtenreglement Mentaal Losser
Versie 1.2 | 23 september 2026

In één oogopslag

- Een vraag of opmerking mag je altijd met je behandelaar bespreken.
- Is dat lastig of gaat de vraag over je behandelaar? Neem dan contact op met de directie.
- Wil je onafhankelijke hulp? Volwassenen kunnen terecht bij Klachtenportaal Zorg; jeugdigen en ouders ook bij Jeugdstem.
- Een formele klacht volgt daarna de route die hoort bij volwassenenzorg of jeugdhulp.

1. Doel en uitgangspunten

Dit reglement beschrijft hoe Mentaal Losser omgaat met vragen, opmerkingen en klachten. Het geldt voor cliënten, jeugdigen, ouders en vertegenwoordigers die zorg of jeugdhulp van Mentaal Losser ontvangen of hebben ontvangen. Het doel is om signalen zorgvuldig, tijdig en zo dicht mogelijk bij de betrokkenen op te lossen.

Bij de behandeling van een klacht gelden de volgende uitgangspunten:

- je wordt serieus genomen en krijgt ruimte om je verhaal te vertellen;
- het bespreken of indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor je zorg;
- de behandeling is zorgvuldig, onpartijdig en zo laagdrempelig mogelijk;
- we delen alleen informatie die nodig is voor de behandeling van de klacht;
- je mag je laten ondersteunen of vertegenwoordigen;
- we blijven, waar mogelijk, afspraken maken over continuïteit van de zorg;
- we leren van signalen en nemen zo nodig verbetermaatregelen.

2. Voor wie en waarover?

Een vraag, opmerking of klacht kan gaan over een beslissing, handeling of juist het nalaten daarvan door Mentaal Losser of iemand die onder onze verantwoordelijkheid werkt. Bijvoorbeeld over bejegening, informatie, bereikbaarheid, wachttijd, diagnostiek, behandeling, dossiervoering, privacy, samenwerking, facturering of afronding van zorg.

Een cliënt of jeugdige kan zelf een klacht indienen. Dat kan ook door een ouder, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, nabestaande of andere persoon die volgens de toepasselijke wet of klachtenregeling bevoegd is. Bij twijfel helpt Mentaal Losser of Klachtenportaal Zorg om vast te stellen wie de klacht kan indienen.

Gaat je vraag vooral over een verwijzing, gemeentelijk besluit, vergoeding of polisvoorwaarde? Dan ligt de beslissing meestal bij de gemeente, verwijzer of zorgverzekeraar. Wij helpen je zo mogelijk om bij de juiste organisatie terecht te komen.

3. Begrippen

Begrip	Betekenis
Cliënt	De persoon die zorg of jeugdhulp ontvangt of heeft ontvangen.
Klacht	Een uiting van onvrede over het handelen of nalaten van Mentaal Losser of een betrokken medewerker.
Klager	De persoon die de klacht indient of namens iemand indient.
Beklaagde	De medewerker of organisatie op wie de klacht betrekking heeft.
Directie	De directie van Mentaal Losser of een door haar aangewezen, niet-betrokken vervanger.

4. De route in stappen

Je mag altijd vragen stellen over onze werkwijze, je dossier of je behandeling. Een vraag of opmerking hoeft geen formele klacht te worden. Je bepaalt zelf welke stap passend voelt. Stap 1 is daarom wenselijk, maar niet verplicht wanneer je die lastig of onveilig vindt.

Stap 1 – Bespreek het met je behandelaar. Vaak helpt een gesprek om uitleg te geven, een misverstand op te helderen of samen een oplossing te vinden. Je mag iemand meenemen.

Stap 2 – Neem contact op met de directie. Lukt een gesprek niet, gaat de klacht over je behandelaar of wil je ondersteuning? Neem dan contact op met de directive via hallo@mentaalllosser.nl. We bevestigen een schriftelijke klacht zo snel mogelijk, in beginsel binnen vijf werkdagen, en bespreken wat je nodig hebt en wat je met de klacht wilt bereiken.

Stap 3 – Vraag onafhankelijke ondersteuning. Je kunt rechtstreeks en kosteloos hulp vragen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Bij jeugdhulp kunnen jeugdigen, ouders en verzorgers daarnaast gratis en vertrouwelijk ondersteuning vragen aan Jeugdstem.

Stap 4 – Kies zo nodig de formele vervolgroute. Voor volwassenenzorg geldt de Wkkgz-route en eventueel de Geschillencommissie KPZ. Voor jeugdhulp geldt de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd van Klachtenportaal Zorg. Een beroeps- of tuchtklacht is daarnaast mogelijk als de betrokken professional onder NIP-, NVO-, BIG- of SKJ-tuchtrecht valt.

5. Hoe wij een interne klacht behandelen

Na ontvangst van een klacht doen we het volgende:

- We leggen vast wie klaagt, waar de klacht over gaat en welke uitkomst wordt gewenst.
- We spreken af wie de klacht behandelt. Iemand die rechtstreeks bij de klacht betrokken is, beslist niet zelfstandig over de uitkomst.
- De klager en de betrokken medewerker krijgen beiden gelegenheid om hun kant toe te lichten.

- We onderzoeken alleen wat nodig is. Voor het delen van medische of andere vertrouwelijke informatie vragen we toestemming als dat vereist is.
- We zoeken eerst naar herstel, uitleg of een praktische oplossing. Als de klacht formeel wordt behandeld, ontvangt de klager een schriftelijke reactie met het oordeel en eventuele maatregelen.
- We sluiten de klacht af nadat de uitkomst is besproken of schriftelijk is meegedeeld. De klager kan een klacht op ieder moment schriftelijk intrekken.

6. Volwassenenzorg: Wkkgz

Voor zorg aan volwassenen die onder de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) valt, is Mentaal Losser aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De onafhankelijke klachtenfunctionaris geeft informatie, helpt bij het opschrijven van de klacht en kan bemiddelen. Deze hulp is gratis.

Na schriftelijke indiening ontvangt de klager in beginsel binnen zes weken een gemotiveerd oordeel van Mentaal Losser. Als zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager krijgt hierover vóór het einde van de eerste termijn bericht met een reden. Een verdere verlenging kan alleen met instemming van de klager, bijvoorbeeld voor mediation.

Blijft de klacht onopgelost, dan kan de klager deze voorleggen aan de erkende Geschillencommissie KPZ. Deze commissie doet een bindende uitspraak en kan, binnen haar bevoegdheid, een schadevergoeding toekennen. De klacht moet in beginsel eerst aan Mentaal Losser zijn voorgelegd.

7. Jeugdhulp: Jeugdwet

Voor jeugdhulp geldt de klachtenregeling op grond van de Jeugdwet. Jeugdigen, ouders en verzorgers kunnen kosteloos en vertrouwelijk hulp vragen aan een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Jeugdstem kan luisteren, rechten uitleggen, helpen bij een gesprek en ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Een formele klacht over jeugdhulp kan schriftelijk worden ingediend bij de onafhankelijke Klachtencommissie Jeugd van Klachtenportaal Zorg. De commissie beoordeelt de klacht volgens haar eigen reglement, hoort zo nodig betrokkenen en geeft een oordeel. Mentaal Losser laat binnen vier weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk weten of en welke maatregelen worden genomen. Alleen bij dringende redenen kan deze reactietermijn met maximaal vier weken worden verlengd; de klager krijgt daarvan bericht.

Een klacht over een besluit van de gemeente, zoals toegang tot of omvang van jeugdhulp, moet meestal bij de gemeente worden ingediend. Mentaal Losser kan helpen om te bepalen welke route past.

8. Beroeps- en tuchtrecht

Naast dit reglement kan een klager een klacht indienen bij een beroeps- of wettelijk tuchtcollege. Welke route mogelijk is, hangt af van de registratie of het lidmaatschap van de betrokken behandelaar. Tuchtrecht beoordeelt het professionele handelen; het is meestal niet bedoeld voor bemiddeling, vergoeding of herstel van de behandelrelatie.

Registratie	Waarvoor	Route
NIP	Beroepsmatig handelen van een NIP-lid of NIP-geregistreerde psycholoog	College van Toezicht van het NIP
NVO	Beroepsmatig handelen van een NVO-lid of professional die onder de NVO-code valt	College van Toezicht van de NVO
BIG	Handelen van een BIG-geregistreerde zorgverlener, zoals een GZ-psycholoog of orthopedagoog-generalist	Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg
SKJ	Beroepsmatig handelen van een SKJ-geregistreerde jeugdprofessional	Tuchtrecht van SKJ

De behandelaar maakt op verzoek duidelijk welke registraties en beroepscodes op diens handelen van toepassing zijn. Een klacht bij Mentaal Losser kan naast een tuchtprocedure lopen. Wanneer gelijktijdige behandeling een zorgvuldig onderzoek belemmert, stemmen we met de klager af wat passend is.

9. Zorgvuldigheid, privacy en dossier

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen personen die nodig zijn voor de afhandeling krijgen toegang tot relevante informatie.
- Gegevens over de klacht worden waar passend apart van het behandel- of cliëntdossier bewaard. Medisch-inhoudelijke informatie die noodzakelijk is voor goede zorg kan wel in het cliëntdossier worden vastgelegd.

- Klachtgegevens worden niet langer bewaard dan nodig en volgens de privacyverklaring en toepasselijke wettelijke bewaartermijnen.
- Informatie wordt alleen met externe partijen gedeeld als daarvoor een wettelijke basis of geldige toestemming bestaat.
- De klager en betrokken medewerker kunnen feitelijke onjuistheden in hun eigen verklaring laten corrigeren.

10. Veiligheid, continuïteit en bijzondere situaties

Het indienen van een klacht stopt de behandeling niet automatisch. We bespreken of en hoe de zorg tijdens de behandeling van de klacht veilig kan doorgaan. Als voortzetting niet verantwoord of niet werkbaar is, zorgen we voor een zorgvuldige afronding en helpen we waar mogelijk bij overdracht.

Een klacht staat los van onze wettelijke plicht om incidenten, calamiteiten, geweld in de zorgrelatie of andere meldplichtige situaties te onderzoeken en zo nodig te melden. Bij acute onveiligheid nemen we direct passende maatregelen.

Gaat de klacht over de directie, of kan de directie niet onafhankelijk handelen? Dan kan de klager rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Mentaal Losser wijst zo nodig een onafhankelijke vervanger aan voor de interne behandeling.

11. Geen kosten en geen benadeling

Het bespreken van een vraag, opmerking of klacht bij Mentaal Losser en de ondersteuning van de klachtenfunctionaris of Jeugdstem zijn gratis. Externe procedures kunnen eigen kosten of voorwaarden hebben; de betreffende instantie informeert hierover. Een klager wordt niet benadeeld omdat die een klacht heeft ingediend of iemand daarbij heeft ondersteund.

12. Leren en verbeteren

Mentaal Losser registreert klachten en uitkomsten op een zorgvuldige manier. De directie bespreekt periodiek geanonimiseerde thema’s en verbeteracties met het team. Waar contracten met gemeenten of zorgverzekeraars daarom vragen, verstrekken we alleen de vereiste informatie en zoveel mogelijk zonder herleidbare persoonsgegevens.

13. Vaststelling en verhouding tot andere regelingen

Dit reglement is vastgesteld door de directie van Mentaal Losser en geldt vanaf 28 september 2026. Het wordt minimaal jaarlijks beoordeeld en eerder aangepast wanneer wetgeving, beroepscodes, contractvoorwaarden of de aansluiting bij een klachteninstantie wijzigen.

Dit reglement is gebaseerd op de Jeugdwet, de Wkkgz, de WGBO, de AVG, de Wet BIG en de toepasselijke beroepscodes en klachtenregelingen. De formele reglementen van Klachtenportaal Zorg en de bevoegde tuchtcolleges blijven van toepassing. Bij verschil gaat dwingende wetgeving of het formele reglement van de bevoegde instantie voor.

14. Contact en onafhankelijke hulp

Organisatie	Contact
Mentaal Losser	085 401 57 66 (maandag t/m vrijdag, 09.00–12.00 uur) hallo@mentaallosser.nl www.mentaallosser.nl
Klachtenportaal Zorg	Klachtenfunctionaris en formele klacht www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/
Jeugdstem	Vertrouwenspersoon voor jeugdigen, ouders en verzorgers www.jeugdstem.nl/contact
NIP	www.nip.nl/clienteninformatie/klachten/tuchtrecht/
NVO	www.nvo.nl/kwaliteit/beroepscode-en-tuchtrecht
BIG-tuchtcollege	www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht
SKJ	tuchtrecht.skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/een-klacht-indienen/
Landelijk Meldpunt Zorg	Informatie en advies over zorg of jeugdhulp www.igj.nl/onderwerpen/klachten-en-melden

Vragen over dit reglement? Neem gerust contact met ons op.