



VERSLAVINGSZORG
NOORD NEDERLAND

Klachtenreglement voor cliënten en naastbetrokkenen van Verslavingszorg Noord Nederland

Februari 2009

INLEIDING

Dit reglement heeft betrekking op de behandeling van klachten van cliënten en/of naastbetrokkenen van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland. De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie die is ingesteld door de Raad van Bestuur van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.

DEFINITIES

Artikel 1.

- 1.1. De Raad van Bestuur:
De Raad van Bestuur van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.
- 1.2. De commissie:
De klachtencommissie VNN, ingesteld door de Raad van Bestuur genoemd in § 1.1.
- 1.3. De klacht:
Elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen, gedragingen en handelingen van medewerkers van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland of van de stichting zelf.
- 1.4. De klager:
De (voormalige) cliënt die een bezwaar kenbaar maakt.
De naastbetrokkene van de cliënt voorzover het bejegening en nakoming van beleid inzake naastbetrokkene betreft.
- 1.5. De aangeklaagde:
De medewerker, werkzaam bij de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, tegen wie de klacht zich richt, of de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland zelf.
- 1.6. De klacht dient, behoudens bijzondere omstandigheden, te worden ingediend binnen zes maanden na de beslissing, gedragingen en handelingen zoals genoemd in § 1.3

SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2.

- 2.1. Aan de instelling is een onafhankelijke klachtencommissie verbonden, belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 2.2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. De voorzitter, de secretaris en de leden van de commissie zijn niet werkzaam voor of bij de instelling. Bij ontstentenis van de voorzitter of de secretaris vervult een der leden de rol van vervangend secretaris of vervangend voorzitter.
- 2.3. De instelling voegt, in overleg met de voorzitter, een ambtelijk secretaris toe die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.
- 2.4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar; een nieuwe periode van herbenoeming duurt vier jaar.

- 2.5. De leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3.

- 3.1 Uitgangspunt is dat de klager in eerste instantie de klacht op die plek c.q. met die medewerker bespreekt waarop de klacht betrekking heeft. Indien dit niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan kan de klager zich richten tot de leidinggevende van betrokken medewerker. Deze stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. Indien dit niet leidt tot een voor de klager bevredigend resultaat, dan kan de klager zich met zijn klacht tot het regiomanagement en de Raad van Bestuur wenden. Er zal steeds worden nagegaan of, naar ieders mening, binnen de geldende doelstellingen en binnen het afgesproken beleid is gehandeld.
- 3.2 Acht de klager bespreking van de klacht op de vorenstaande wijze niet wenselijk of mogelijk, of blijft hij na bespreking van mening dat niet juist is gehandeld, dan kan hij/zij zich op elk moment (schriftelijk of via e-mail) rechtstreeks richten tot de klachtencommissie:

Klachtencommissie Verslavingszorg Noord Nederland
t..v. de ambtelijk secretaris
Postbus 8003
9702 KA Groningen

e-mail adres: klachtencommissie@vnn.nl

Artikel 4.

- 4.1. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen één week schriftelijk bevestigd.
- 4.2. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen één week mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en met toestemming van de aangeklaagde aan diens leidinggevende.
- 4.3. Zowel de klager als de betrokken medewerker kunnen zich doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon.

Artikel 5.

- 5.1. De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover geklaagd is.
- 5.2. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enig wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 5.3. De klager en de aangeklaagde worden door de commissie in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Uitgangspunt is dat klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Indien dit in het belang van een goede behandeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht door de commissie, dan kunnen klager en aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord.

Artikel 6

Voorlopige maatregel

Indien de klacht een spoedeisend karakter heeft, kan de voorzitter van de Klachtencommissie een voorlopige maatregel nemen, die geldt tot het moment dat op de klacht is beslist. Daartoe hoort hij beide partijen.

Artikel 7.

- 7.1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door de bemiddeling is weggenomen.
- 7.2. Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan:
 - de klager
 - de eventuele gemachtigde van klager
 - de aangeklaagde
 - de Raad van Bestuur
- 7.3. De klachtencommissie meldt conform artikel 2a Wet Klachtrecht Cliënte Zorgsector een klacht aan de Inspectie, als een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter en de zorgaanbieder nalatig blijft maatregelen te nemen.
- 7.4. De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet, respectievelijk niet verder te behandelen, indien blijkt:
 - dat sprake is van een gelijke klacht van dezelfde klager, waarover de klachtencommissie reeds een oordeel heeft gegeven en geen sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
 - dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in § 1.3.

Artikel 8.

- 8.1. De klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht weken na de indiening van de klacht, schriftelijk kennis aan de klager en aangeklaagde van de met redenen omklede beslissing, dan wel met redenen omklede mededeling dat de termijn van acht weken niet wordt gehaald onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De verlengde termijn duurt uiterlijk vier weken.

Gedurende de duur van de behandeling van de klacht kan de klachtencommissie op verzoek van de klager, een verzoek tot schorsing van de beslissing, aangaande de klacht, richten tot de Raad van Bestuur.

- 8.2. Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan:
 - de klager,
 - de eventuele gemachtigde van de klager,
 - de aangeklaagde,
 - de Raad van Bestuur.
- 8.3. Wanneer een klachtenbehandeling betrekking heeft op het verrichten van reclasseringswerkzaamheden door een medewerker van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, dan wordt een geanonimiseerd afschrift van de beslissing mede gezonden aan de algemeen directeur van de Stichting Verslavingsreclassering GGZ Nederland.

REGISTRATIE EN EVALUATIE

Artikel 9.

- 9.1. De klachtencommissie draagt zorg voor een goede verslaglegging van haar activiteiten met betrekking tot de klachtenbehandeling.
- 9.2. Naar aanleiding van elke klacht wordt een dossier aangelegd. Het dossier wordt twee jaar na afsluiting van de klachtbehandeling (datum beslissing of verslag van de Klachtencommissie) geanonimiseerd.
- 9.3. De klager en de betrokken medewerker behouden het recht op inzage in het klachtendossier.
- 9.4. Het klachtdossier maakt geen deel uit van het medisch dossier en wordt gescheiden daarvan gearhiveerd.
- 9.5. De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.
- 9.6. Jaarlijks legt de klachtencommissie verantwoording af aan de Raad van Bestuur.
- 9.7. De Raad van Bestuur evalueert eens per jaar de procedure van behandeling van de klachten van de afgelopen periode.
Daarbij wordt aandacht besteed aan:
 - de wijze waarop met de ontvangen klacht is omgegaan;
 - de wijze waarop de hulpverlening, structureel gezien, wordt uitgevoerd.
- 9.8. De Stichting Verslavingszorg Noord Nederland draagt zorg dat de geanonimiseerde bevindingen van de klachtencommissie in het jaarverslag worden opgenomen. Zo nodig wordt hierbij vermeld welke adviezen door haar aan de Raad van Bestuur zijn gegeven.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 10.

Ieder die bij de uitvoering van dit reglement betrokken is en vertrouwelijke gegevens ter beschikking krijgt, of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding ervan.

Artikel 11.

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de inspectie voor de Jeugdzorg, of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 12

Voor advies en/of bijstand kan men zich onder andere richten tot de Patiëntenvertrouwenspersoon, het Landelijk Informatiepunt Patiënten en de Cliëntenbond in de Geestelijke Gezondheidszorg.

Artikel 13

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de klachtencommissie noch door de Raad van Bestuur, aan klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 14

Dit reglement ligt ter inzage bij elk regiomanagement van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland. Middels informatiebrochures voor cliënten worden deze op de hoogte gebracht van het bestaan van een klachtenreglement.

Artikel 15

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur, na advisering door de Cliëntenraad. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de klachtencommissie.

Artikel 16

Dit gewijzigde reglement treedt in werking na advisering OR en CR en na de wijziging juli 2008 na advisering CR, conform artikel 15.