



VERSLAVINGSZORG  
NOORD NEDERLAND

## Klachtenreglement voor cliënten en naastbetrokkenen van Verslavingszorg Noord Nederland

Opsteller (naam, functie, team)	Rita Bijker
Gebruikers	Leidinggevend en medewerkers
Versienummer	3.0
Vastgesteld door en op	Raad van bestuur op 9 januari 2017
Gecommuniceerd met	Raad van bestuur, managementteam, leidinggevend, cliëntenraad en ondernemingsraad
Datum gewijzigd	december 2016
Ingangsdatum	1 januari 2017
Gerelateerde documenten	Klachtenregeling reclassering VNN

## **Inleiding**

Dit reglement heeft betrekking op de behandeling van klachten van cliënten en/ of naastbetrokkenen van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Het uitgangspunt is een laagdrempelige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van de klachten van cliënten van VNN. De klachtenregeling van VNN is gericht op het tijdig oplossen van alle uitingen van onvrede en klachten door middel van een persoonlijke dialoog tussen de cliënt en de zorgverlener.

### *Doelen*

De voornaamste doelen van dit klachtenreglement zijn:

- tegemoet komen aan de klager en zo snel mogelijk oplossen van diens onvrede;
- bijdragen aan kwaliteitsverbetering van zorg.

### *Rechtsgrond*

Dit klachtenreglement geeft uitvoering aan de eisen van de:

- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

Met de Wkkgz is bedoeld zowel klachten van cliënten te behandelen als een bijdrage te leveren aan kwaliteit van zorg. Een klacht is immers een signaal dat de cliënt denkt dat er iets fout is (gegaan) en/ of dat iets voor verbetering vatbaar is. Veel cliënten willen dan ook met hun klacht bereiken dat de zorg voor henzelf en anderen verbetert zodat herhaling van dezelfde situatie wordt voorkomen.

## Definities

### Artikel 1.

- 1.1. De raad van bestuur:  
De raad van bestuur van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.
- 1.2. De klachtenfunctionaris:  
De klachtenfunctionaris geeft op verzoek van klager gratis advies met betrekking tot de indiening van een klacht, staat klager bij het formuleren van de klacht bij en onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 1.3. De klachtencommissie:  
De klachtencommissie VNN, ingesteld door de raad van bestuur genoemd in § 1.1.
- 1.4. 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.
- 1.5. De klager:  
De (voormalige) cliënt die een bezwaar kenbaar maakt of Wettelijk vertegenwoordiger van cliënt.  
De (voormalig) cliënt en wettelijk vertegenwoordiger kunnen zich laten machtigen door een derde.  
  
De naastbetrokkene van de cliënt voor zover het bejegening en nakoming van beleid inzake naastbetrokkene betreft.
- 1.6. De verweerder:  
De medewerker, werkzaam bij de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, tegen wie de klacht zich richt, of de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland zelf.
- 1.7. De geschilleninstantie:  
De geschilleninstantie is een onafhankelijke landelijke commissie en is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders, zoals benoemd in WKKGZ, hoofdstuk 3, paragraaf 2.
- 1.8. De klacht dient, behoudens bijzondere omstandigheden, te worden ingediend binnen één jaar na de beslissing, gedragingen en handelingen zoals genoemd in § 1.4.

## 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 en de leden van de commissie zijn niet werkzaam voor of bij de instelling. Bij ontstentenis van de voorzitter vervult een der leden de rol van 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.

## **Werkwijze behandelen klachten**

### ***Klachtfase 1            bemiddeling***

#### *Artikel 3.*

Een klacht is formeel een klacht als de klacht schriftelijk wordt ingediend bij VNN of de klachtenfunctionaris. Op het moment dat het klaagschrift is ontvangen, gaat de wettelijke behandelingstermijn van zes weken, met zondig een verlenging van vier weken, in.

- 3.1 De klachtenfunctionaris biedt bemiddeling aan tussen klager en verweerder. Het uitgangspunt hierbij is een persoonlijke dialoog tussen klager en verweerder waarbij een informele oplossingsgerichte aanpak toegepast wordt. De klachtenfunctionaris leidt het gesprek, geeft voorafgaand procesinformatie over aanleiding en doel van het gesprek, stelt de aanwezigen voor, stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en zoekt met beide partijen naar een voor beiden aanvaardbare oplossing van de klacht.

Als klager geen belangstelling heeft voor een bemiddelingsgesprek kan klager direct zijn klacht voorleggen bij de klachtencommissie voor cliënten en naastbetrokkenen van VNN.

- 3.2 De klachtenfunctionaris legt de conclusies en afspraken schriftelijk vast in een verslag.
- 3.3 Een afschrift van het verslag wordt terstond gezonden aan:
  - de klager,
  - de eventuele gemachtigde van klager,
  - de verweerder,
  - de raad van bestuur,
  - klachtencommissie voor cliënten en naastbetrokkenen van VNN (indien de bemiddeling niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid).

### ***Klachtfase 2            klachtbehandeling door klachtencommissie VNN***

#### *Artikel 4.*

De behandeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie die is ingesteld door de raad van bestuur van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.

- 4.1 Klager kan op elk moment zich (schriftelijk of via e-mail) rechtstreeks richten tot de klachtencommissie:

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

e-mail adres: klachtencommissie@vnn.nl

#### *Artikel 5.*

- 5.1. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen één week schriftelijk bevestigd.
- 5.2. 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 diens leidinggevende.
- 5.3. Zowel de klager als de betrokken medewerker kunnen zich doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door een door hen zelf aan te wijzen persoon.

#### *Artikel 6.*

- 6.1. De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover geklaagd is.
- 6.2. 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.
- 6.3. De klager en de verweerder worden door de commissie in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Uitgangspunt is dat klager en verweerder 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 verweerder afzonderlijk worden gehoord.

#### *Artikel 7.*

- 7.1 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 door de klachtencommissie op de klacht is beslist. Daartoe hoort hij beide partijen.

#### *Artikel 8.*

- 8.1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door de bemiddeling is weggenomen.
- 8.2. Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan:
  - de klager,
  - de eventuele gemachtigde van klager,
  - de verweerder,
  - de raad van bestuur.
- 8.4. 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, die in de eerdere behandeling ingebracht hadden kunnen worden;
  - dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in § 1.4.

#### *Artikel 9.*

- 9.1 Totdat klager en verweerder worden uitgenodigd om gehoord te worden kan de voorzitter het onderzoek sluiten, indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:
- de commissie kennelijk onbevoegd is;
  - de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
  - de klacht kennelijk ongegrond is, of;
  - de klacht kennelijk gegrond is.
- 9.2 Tegen de uitspraak van de voorzitter, bedoeld in het eerste lid, kunnen partijen binnen veertien dagen verzet doen bij de commissie.
- 9.3 De uitspraak op verzet strekt tot:
- niet-ontvankelijkverklaring van het verzet
  - ongegrondverklaring van het verzet, of
  - gegrondverklaring van het verzet.
- 9.4 Indien het verzet gegrond wordt verklaard, vervalt de uitspraak waartegen verzet was ingesteld en wordt het onderzoek voortgezet in de stand waarin het zich bevond.
- 9.5 De uitspraak op het verzet wordt verzonden aan partijen.

#### *Artikel 10.*

- 10.1 De klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht, schriftelijk kennis aan de klager en verweerder van de met redenen omklede beslissing, dan wel met redenen omklede mededeling dat de termijn van zes 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.
- 10.2 Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan:
- de klager,
  - de eventuele gemachtigde van de klager,
  - de verweerder,
  - de raad van bestuur.
- 10.3 De raad van bestuur stuurt klager en verweerder zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten.
- De raad van bestuur kan de termijn van zes weken verlengen met ten hoogste vier weken. Zij doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager en verweerder.
- 10.4 Wanneer een klachtenbehandeling betrekking heeft op het verrichten van reclasseringswerkzaamheden door een medewerker van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, dan is het Klachtenreglement Reclassering van toepassing. De landelijke Klachtencommissie Reclassering voert dit reglement uit.
- 10.5 In geval van samenwerkingsverbanden waarvan de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland deel uitmaakt, vindt de klachtbehandeling plaats overeenkomstig de afspraken die binnen deze samenwerkingsverbanden zijn gemaakt.

### **Klachtfase 3            de externe geschillencommissie,**

#### Artikel 11.

- 11.1 Stichting Verslavingszorg Noord Nederland is aangesloten bij een geschilleninstantie. Indien stichting Verslavingszorg Noord Nederland te laat een oordeel op de klacht geeft of bovenstaande procedure de klacht bij klager naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt, kan klager zijn klacht/verzoek tot schadevergoeding/ geschil met stichting Verslavingszorg Noord Nederland schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie voorleggen.
- 11.2 De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van stichting Verslavingszorg Noord Nederland jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
- 11.3 Stichting Verslavingszorg Noord Nederland brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

#### Artikel 12.

- 12.1 De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,--.

### **Registratie en evaluatie**

#### *Artikel 13.*

- 13.1 De klachtencommissie draagt zorg voor een goede verslaglegging van haar activiteiten met betrekking tot de klachtenbehandeling.
- 13.2 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.
- 13.3 De klager en de betrokken medewerker behouden het recht op inzage in het klachtendossier.
- 13.4 Het klachtdossier maakt geen deel uit van het medisch dossier en wordt gescheiden daarvan gearhiveerd.
- 13.5. De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur.
- 13.6 Jaarlijks legt de klachtencommissie verantwoording af aan de raad van bestuur.
- 13.7 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.

13.8 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 14.*

Stichting Verslavingszorg Noord Nederland *waarborgt dat een aangewezen persoon zoals bedoeld in § 1.2, indien deze in dienst is van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitvoeren.*

### *Artikel 15.*

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 16.*

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 17.*

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 of naar de Familievertrouwenspersoon.

### *Artikel 18.*

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de klachtencommissie noch door de raad van bestuur, aan klager en verweerder kosten in rekening worden gebracht.

### *Artikel 19.*

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

### *Artikel 20.*

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 21.*

Dit gewijzigde reglement treedt in werking na advisering Ondernemingsraad en Cliëntenraad, conform artikel 20.