

Klachtenreglement voor cliënten en naastbetrokkenen van VNN

Eigenaar (naam, functie, team)	Surja Nannan Panday
Beheerder	Marjolein Hofstede
Gebruikers	Behandelaren, teammanagers, cliënten
Versienummer en versiedatum	Definitief: versie 6.0, 1 juni 2022
Vastgesteld door en op	DT, 1 december 2021
Geplaatst op intranet (waar) Per mail gecommuniceerd met (wie)	Intranet en op de website van VNN Raad van bestuur, directieteam, leidinggevenden, cliëntenraad en medezeggenschapsraad, voorzitters vakgroepen en achterban, en pvp
Ingangsdatum	Juni 2022
Evaluatiedatum (toekomst)	Q1 2023
Gerelateerde documenten	Klachtenregeling reclassering VNN

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities	4
1. Eerste opvang van signalen van onvrede	6
2. Klachtenfunctionaris en behandeling signalen van onvrede	6
3. De klachtencommissie	13
4. De geschillencommissie en de rechtbank	17
5. Overige bepalingen	18
Bijlage Processchema klachtenreglement VNN	20

Inleiding

VNN wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt. Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de verleende zorg of diensten. Wij vinden het voorkomen en oplossen ervan van groot belang. Uitgangspunt is dat signalen van boosheid, irritatie, ongenoegen en klachten zo vroeg mogelijk worden opgevangen en besproken met direct betrokkenen.

We realiseren ons dat het indienen van een klacht voor een cliënt een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk heeft het ontvangen van een klacht voor medewerkers impact. Een goede klachtregeling kan beiden daarbij helpen.

Het uitgangspunt van het klachtreglement is een laagdrempelige, zorgvuldige en effectieve opvang, behandeling en afhandeling van signalen van onvrede en klachten. De cliënt moet zich veilig voelen om zijn ontevredenheid vroegtijdig bespreekbaar te maken en doet dit bij voorkeur bij de persoon over wie hij ontevreden is. Desgewenst kan de cliënt een onafhankelijke deskundige inschakelen; binnen VNN zijn dat de patiëntvertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris. Bij beide professionals kan de cliënt terecht om zijn verhaal te doen en de klacht op papier te zetten. Voor naasten is er de familievertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. Ook kan de cliënt met de cliëntenraad in gesprek over zijn onvrede. De klachtenfunctionaris kan medewerkers adviseren en informeren. Voor ondersteuning kunnen medewerkers terecht bij hun teammanager, regiebehandelaar of de aangewezen beleidsmedewerker. Bijvoorbeeld voor het opstellen van verweerschrift en het voorbereiden van de mondelinge behandeling.

Wanneer de cliënt besluit om het signaal van onvrede bespreekbaar te maken of een klacht in te dienen, dan doet hij dit bij de klachtenfunctionaris, die de verdere afhandeling coördineert. De klachtenfunctionaris zoekt daarbij samen met de betrokkenen naar de beste mogelijkheid voor het oplossen van de klacht. De manier waarop hij dat kan doen, is beschreven in dit klachtenreglement. Verder beschrijft dit reglement de rol en werkwijze van de klachtencommissie van VNN.

Het reglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz¹. Deze wet verplicht zorgaanbieders om een laagdrempelig klachtenreglement op te stellen volgens de door de wet daaraan gestelde eisen.

We willen met het uitvoeren van dit klachtenreglement de signalen van onvrede en klachten van cliënten en naastbetrokkenen serieus nemen en oplossen, en daarnaast ook leren van deze signalen en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

Voor klachten betreffende reclassering wordt de cliënt verwezen naar een apart klachtenreglement Reclassering. Deze is te vinden op de website en op intranet.

¹ Wkkgz Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

Definities

Artikel 1.

- 1.1. Raad van bestuur:
De raad van bestuur van Verslavingszorg Noord Nederland.
- 1.2. Klachtenfunctionaris:
De door de zorgaanbieder aangewezen persoon die cliënten op hun verzoek kan informeren over de klachtmogelijkheden, kan bijstaan bij het formuleren en indienen van een signaal van onvrede of de klacht, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van het signaal van onvrede te komen en als bemiddelaar kan optreden. De klachtenfunctionaris heeft de functie zoals beschreven is in artikel 15 van de Wkkgz en het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG).
- 1.3. Klachtencommissie:
De klachtencommissie voor cliënten en naastbetrokkenen van Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, ingesteld door de raad van bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten en naastbetrokkenen zoals bepaald in deze regeling.
- 1.4. Signaal van onvrede/ 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. Cliënt:
De natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- 1.6. Naastbetrokkene:
De echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, voogd, kind, broer, zus of vertrouwenspersoon van cliënt die met instemming van cliënt bij de zorg aan hem betrokken is;
- 1.7. Klager:
De (voormalige) cliënt die een bezwaar kenbaar maakt of
Een nabestaande van de overleden cliënt of
Wettelijk vertegenwoordiger van cliënt of
Een derde die door de (voormalig) cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger is gemachtigd of
Een persoon waarvan VNN heeft geweigerd deze in het kader van de zorgverlening aan te wijzen als vertegenwoordiger van een cliënt, mits de klacht deze weigering betreft of
De naastbetrokkene van de cliënt voor zover de naastbetrokkene deelneemt aan de behandeling van de cliënt en de klacht betrekking heeft op dat deel van de (gezamenlijke) behandeling.
- 1.8. Verweerder:
De medewerker, werkzaam bij de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland, tegen wie de klacht zich richt, of de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland zelf.
- 1.9. Zorgaanbieder:
Stichting Verslavingszorg Noord Nederland.
- 1.10. Zorgverlener
een natuurlijk persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als

gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP'er) zorg verleent namens Stichting Verslavingszorg Noord Nederland;

1.11. Patiëntvertrouwenspersoon:

Patiëntvertrouwenspersoon van een externe organisatie die in een onafhankelijke rol cliënten kan bijstaan bij vragen en/ of klachten over hun behandeling.

1.12. Familievertrouwenspersoon:

Familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen (LSFVP) die binnen VNN in die onafhankelijke rol familieleden van cliënten kan ondersteunen, informeren en bijstaan bij vragen en/ of klachten.

1.13. Geschillencommissie:

De geschillencommissie 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.

Artikel 2.

Op deze regeling zijn met name de volgende wetten van toepassing

- | | | |
|----|----------|---|
| a. | Wkkgz: | Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg |
| b. | Wmcz: | Wet medezeggenschap cliënten zorgsector |
| c. | WMO: | Wet Maatschappelijke Ondersteuning |
| d. | Wlz: | Wet langdurige zorg |
| e. | Zw: | Zorgverzekeringswet |
| f. | AVG: | Algemene Verordening Gegevensbescherming |
| g. | BW: | Burgerlijk Wetboek |
| h. | Jeugdwet | |

1. Eerste opvang van signalen van onvrede

Artikel 3 Aanspreekpunten voor cliënten en naastbetrokkenen

- 3.1 Een cliënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande die ontevreden is over de zorg kan dit bespreken met:
- a. de zorgverlener (regiebehandelaar i.s.m. behandelaar);
 - b. de leidinggevende van de zorgverlener;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de patiënt- of familievertrouwenspersoon.

Artikel 4 Opvang door zorgverleners en leidinggevenden

- 4.1 De zorgaanbieder en zorgverlener dragen er zorg voor dat cliënten bij aanvang van de zorgverlening voldoende geïnformeerd worden over het klachtenreglement. De zorgaanbieder plaatst het reglement op de website en op het intranet en zorgt onder andere voor een toegankelijke toelichting op de website. Zorgverleners maken ontevreden cliënten gedurende de zorgverlening zo nodig opnieuw attent op de klachtmogelijkheden in dit reglement.
- 4.2 De regiebehandelaar (i.s.m. behandelaar) stelt de cliënt in de gelegenheid zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De regiebehandelaar kan met instemming van de cliënt anderen hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert. De (regie)behandelaar informeert de cliënt over de rol van de klachtenfunctionaris en over mogelijke ondersteuning van patiënt- of familievertrouwenspersoon. Indien klager een bemiddelingsgesprek begeleid door de klachtenfunctionaris wenselijk vindt, vraagt de regiebehandelaar dit aan.
- 4.3 De zorgverlener bespreekt met instemming van de cliënt diens ontevredenheid in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat. Zijn bevindingen worden teruggekoppeld aan cliënt.
- 4.4 Het tweede en derde lid zijn eveneens van toepassing op de leidinggevende van de zorgverlener wanneer de cliënt zich rechtstreeks tot hem wendt.

2. Klachtenfunctionaris en behandeling signalen van onvrede

Artikel 5 Positie van de klachtenfunctionaris

- 5.1 Op grond van artikel 15 lid 1 Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen als klachtenfunctionaris aan, die:
- a. een cliënt op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de verschillende mogelijkheden om een signaal van onvrede in te dienen;
 - b. de cliënt eventueel bijstaan bij het formuleren van het signaal van onvrede;
 - c. de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van het signaal van onvrede te komen;
 - d. bemiddelen tot het bereiken van een voor de cliënt en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 5.2 De klachtenfunctionaris is principieel onpartijdig en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, cliënt, zorgverlener en andere betrokkenen uit.

Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een signaal van onvrede.

- 5.3 De klachtenfunctionaris waarborgt de autonomie van zorgaanbieder, cliënt, zorgverlener en andere betrokkenen. Deze partijen maken zelf hun keuzes en dragen daarvoor zelf verantwoordelijkheid. De klachtenfunctionaris staat tussen hen in en ondersteunt hen bij het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing.
- 5.4 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van het signaal van onvrede. Om die reden is de klachtenfunctionaris terughoudend met het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij het beste kan doen. De klachtenfunctionaris kan zich onbevoegd verklaren en kan een signaal van onvrede niet-ontvankelijk verklaren. De klachtenfunctionaris kan aan de zorgaanbieder algemene, niet aan een signaal van onvrede gerelateerde adviezen geven.
- 5.5 De klachtenfunctionaris voert zijn werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van de zorgaanbieder uit en wordt door de zorgaanbieder niet benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn werkzaamheden uitvoert.
- 5.6 De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt onder meer gewaarborgd door een functieprofiel waarin de zorgaanbieder de positie, taken, en (opleidings)vereisten van de klachtenfunctionaris beschrijft. Het functieprofiel van de VKIG geldt daarbij als uitgangspunt.
- 5.7 Indien de klachtenfunctionaris een arbeidsovereenkomst heeft bij de zorgaanbieder, ondertekenen de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder tevens een overeenkomst waarin de zorgaanbieder als werkgever verklaart dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in vrijheid en onafhankelijkheid kan uitoefenen, wat onverlet laat dat het functioneren van de klachtenfunctionaris dient te beantwoorden aan wat van een goed werknemer mag worden verwacht. Het gaat om een aantal afgesproken geormerkte uren te besteden aan de ombudsfunctie.
- 5.8 De klachtenfunctionaris rapporteert jaarlijks aan de raad van bestuur en aan een afvaardiging van de directie, waaronder de directeur zorg.
- 5.9 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het signaal van onvrede betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een signaal van onvrede, cliënt of zorgverlener laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 5.10 De zorgaanbieder draagt zorg voor voldoende vervanging, zodat de rol en taken van de klachtenfunctionaris altijd adequaat kunnen worden vervuld, waaronder in ieder geval waarneming bij ziekte, vakantie of afwezigheid anderszins worden verstaan, alsmede waarneming indien anderszins noodzakelijk.
- 5.11 De zorgaanbieder biedt de klachtenfunctionaris de gelegenheid en middelen die hij redelijkerwijze nodig heeft om zijn werkzaamheden adequaat uit te kunnen oefenen, zoals het volgen van relevant onderwijs en intervisie, toegang tot vakliteratuur en de mogelijkheid om in complexe situaties extern advies te kunnen inwinnen.

Artikel 6 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- 6.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- a. het in ontvangst nemen van signalen van onvrede, het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij signalen van onvrede;
- b. het informeren van cliënten, zorgverleners en overige betrokkenen over het klachtenreglement en de mogelijkheden voor afhandeling van het signaal van onvrede;
- c. het na toestemming van cliënten inwinnen bij en delen van informatie met zorgverleners, leidinggevenden en raad van bestuur en het raadplegen van relevante stukken zoals het behandeldossier;
- d. het informeren van personen die overwegen een signaal van onvrede in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
- e. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van het signaal van onvrede en het bieden van begeleiding daarbij, zoals het initiëren van een open gesprek tussen klager en verweerder teneinde tot een duurzame oplossing voor het signaal van onvrede te komen;
- f. het optreden als onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar tussen cliënt en zorgverlener;
- g. het informeren van cliënten, zorgverleners en de raad van bestuur over ingetrokken en opgeloste signalen van onvrede zoals bepaald in deze regeling, alsmede signalen van onvrede die niet ontvankelijk zijn;
- h. het rapporteren aan de raad van bestuur over de uitkomsten van zijn onderzoek en de resultaten van de afhandeling van signalen van onvrede in individuele zaken zoals bepaald in dit reglement;
- i. het gevraagd en ongevraagd adviseren van raad van bestuur, leidinggevenden en zorgverleners over hun omgang met signalen van onvrede in algemene zin;
- j. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de raad van bestuur indien hij in de organisatie structurele oorzaken van signalen van onvrede signaleert.

6.2 De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van het probleem en op herstel van de relatie tussen cliënt, zorgverlener en zorgaanbieder.

6.3 De klachtenfunctionaris registreert in het dossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met cliënten, alsmede de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur, zodat zij zich een beeld kan vormen van de aard en achtergrond van signalen van onvrede die zich binnen de verschillende onderdelen van de instelling voor hebben gedaan. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

6.4 Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, meldt de klachtenfunctionaris dit in eerste instantie bij diens operationeel leidinggevende of anders respectievelijk bij de raad van bestuur.

Artikel 7 Het indienen van een signaal van onvrede

7.1 a. Een signaal van onvrede wordt schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale formulier op de website ingediend bij de klachtenfunctionaris.

VNN
t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 8003
9702 KA Groningen

e-mailadres: klachtenfunctionaris@vnn.nl

- b. Het signaal van onvrede moet zo nauwkeurig mogelijk vermelden welke beslissing, gedraging en/of handeling het signaal van onvrede betreft en de redenen van het beklag. Het signaal van onvrede dient daarnaast correct en respectvol te zijn geformuleerd.
- c. Indien de klacht niet aan de eisen genoemd in sub b voldoet, kan de klachtenfunctionaris contact opnemen met klager om hem te ondersteunen bij het formuleren van het signaal van onvrede.

7.2 Een signaal van onvrede kan worden ingediend door:

De (voormalige) cliënt die een bezwaar kenbaar maakt of
Een nabestaande van de overleden cliënt of
Een wettelijk vertegenwoordiger van cliënt of
Een persoon waarvan VNN heeft geweigerd deze in het kader van de zorgverlening aan te wijzen als vertegenwoordiger van een cliënt, mits de klacht deze weigering betreft.

De (voormalig) cliënt en wettelijk vertegenwoordiger kunnen een derde machtigen.

De naastbetrokkene van de cliënt voor zover de naastbetrokkene deelneemt aan de behandeling van de cliënt en de klacht betrekking heeft op dat deel van de (gezamenlijke) behandeling.

- 7.3 De vraag of en zo ja, in hoeverre de verweerders zorginhoudelijke signalen van onvrede van naastbetrokkenen en nabestaanden met hen zullen bespreken, hangt mede af van de vraag of zij jegens de betreffende naastbetrokkene of nabestaande hun medisch beroepsgeheim mogen en willen doorbreken. Bij twijfel beslist de geneesheer directeur van VNN.
- 7.4 Indien een signaal van onvrede rechtstreeks ingediend wordt bij de raad van bestuur, is de bestuurder bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Bevoegdheid klachtenfunctionaris

- 8.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is het signaal van onvrede in behandeling te nemen.
- 8.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd het signaal van onvrede in behandeling te nemen:
 - a. het signaal van onvrede heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend;
 - b. de zorg waarop signaal van onvrede betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die zorg geen zorgverlener bij de zorgaanbieder was.
 - c. de cliënt ontvangt zorg waarop de Wkkgz niet van toepassing is en waarvoor in deze regeling evenmin een uitzondering is gemaakt.

- 8.3 Indien een signaal van onvrede niet in behandeling wordt genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtenfunctionaris deze, na toestemming van de klager, door naar de zorgaanbieder op wie het signaal van onvrede betrekking heeft.
- 8.4 Indien een Wvggz-klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris zendt hij deze direct door aan de Regionale klachtencommissie Wvggz (regio Drenthe, Friesland of Groningen). Indien de cliënt gelijktijdig zowel Wvggz-klachten als niet-Wvggz-klachten indient, behandelt de Regionale klachtencommissie Wvggz alle klachten gelijktijdig tijdens de hoorzitting waarin de Wvggz-klacht behandeld wordt. De klachtenfunctionaris en de secretaris van de Regionale klachtencommissie Wvggz zorgen in dat geval voor goede afstemming van de klachtafhandeling. De raad van bestuur en verweerder ontvangen een afschrift van de beslissing van de Regionale klachtencommissie Wvggz.
- 8.5 De klachtenfunctionaris kan gemotiveerd het signaal van onvrede naast zich neerleggen en met goedvinden van klager deze naar de klachtencommissie verwijzen.
- 8.6 Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt, doet hij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.
- 8.7 Als er door klager en betrokkenen voor gekozen wordt om bemiddeling in te zetten bij het oplossen van het signaal van onvrede, dan wordt de termijn in afstemming met klager voor de duur van de bemiddeling opgeschort.
- 8.8 Als klager geen belangstelling heeft voor een bemiddelingsgesprek kan klager direct zijn signaal van onvrede voorleggen bij de klachtencommissie voor cliënten en naastbetrokkenen van VNN. De klachtenfunctionaris stuurt het signaal van onvrede van klager door naar de secretaris van de klachtencommissie van VNN.

Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een signaal van onvrede

- 9.1 De klachtenfunctionaris registreert de datum van ontvangst signaal van onvrede en maakt een dossier aan.
- 9.2 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale formulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een signaal van onvrede op schrift te stellen. Klager kan er in dit stadium voor kiezen formeel nog geen signaal van onvrede in te dienen en de klachtenfunctionaris kan er in dit stadium – in overleg met klager - voor kiezen hem in contact te brengen met anderen, zoals de patiëntvertrouwenspersoon.
- 9.3 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale formulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt en deze de inhoud van dat bericht onvoldoende kan plaatsen of twijfelt of de inhoud van het bericht als signaal van onvrede moet worden uitgelegd, treedt hij hierover in overleg met klager. In dat geval stellen klachtenfunctionaris en klager in goed overleg vast of er sprake is van een signaal van onvrede en wat de inhoud van dat signaal van onvrede is.
- 9.4 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na de datum ontvangst signaal van onvrede, contact met de cliënt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen twee weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont,

wordt het signaal van onvrede als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan – met inachtneming van de verjaringstermijn – het recht het signaal van onvrede op een later moment alsnog in te dienen.

- 9.5 Het eerste gesprek tussen klachtenfunctionaris en klager is erop gericht dat klager wordt gehoord. Verder wordt klager in dit gesprek geïnformeerd over het klachtenreglement en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn signaal van onvrede nader te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop het signaal van onvrede kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een signaal van onvrede in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij verweerder hierbij zullen betrekken.
- 9.6 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van het klachtenreglement en doet dit in overeenstemming met dit reglement, de wet, de voor hem geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.
- 9.7 De klachtenfunctionaris onderzoekt het signaal van onvrede en de mogelijkheden om tot een oplossing van het signaal van onvrede te komen en zorgt ervoor dat:
- klager en verweerder zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
 - de uitkomst van dit onderzoek op schrift wordt gesteld en kenbaar is voor klager en verweerder.
- 9.8 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van cliënt aan de klachtencommissie verzoeken het onderzoek uit te laten voeren middels een hoorzitting zoals geregeld in hoofdstuk 3.

Artikel 10 Klachten over vergoeden van schade

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:

- informeert de klachtenfunctionaris bij klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
- zendt de klachtenfunctionaris de klacht direct door aan de raad van bestuur, zodat zij de claim kan beoordelen;
- de klachtenfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie en eventuele externe deskundigen doen geen uitspraken over de gegrondheid van schadevergoedingsverzoeken door klagers;
- de bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen blijven onverminderd van kracht, met dien verstande dat de raad van bestuur te allen tijde kennis kan nemen van de voortgang van de klachtafhandeling en daarin namens zorgaanbieder een actievere rol kan innemen.

Artikel 11 Einde behandeling signalen van onvrede

- 11.1 Een signaal van onvrede wordt niet verder behandeld, indien klager het signaal van onvrede intrekt. Klager kan het signaal van onvrede te allen tijde intrekken door dit mondeling, schriftelijk per brief of per e-mail aan de klachtenfunctionaris kenbaar te maken. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk per brief of per e-mail aan klager en verweerder.
- 11.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris het signaal van onvrede naar tevredenheid van klager en verweerder is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit binnen zes weken na indienen van het signaal van onvrede schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en verweerder. Deze termijn kan eenmaal met vier weken verlengd worden, indien de zorgvuldigheid van het

onderzoek dit vereist. Klager wordt van de verlenging op de hoogte gebracht door de klachtenfunctionaris. Indien klager dit wenst, kan de terugkoppeling aan klager en verweerder ook uitgevoerd worden door de raad van bestuur of door een door raad van bestuur aangewezen vertegenwoordiger. In dit geval gelden dezelfde termijnen.

- 11.3 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris het signaal van onvrede niet is opgelost en klager vooralsnog besluit om geen klacht in te dienen bij de klachtencommissie, stelt de klachtenfunctionaris de raad van bestuur hiervan binnen vier weken na indienen van het signaal van onvrede op de hoogte. Deze termijn kan eenmaal met vier weken verlengd worden, indien de zorgvuldigheid van het onderzoek dit vereist. Klager wordt van de verlenging op de hoogte gebracht door de klachtenfunctionaris. De raad van bestuur of een door de raad van bestuur aangewezen vertegenwoordiger, verstuurt binnen twee weken een schriftelijke terugkoppeling aan klager en verweerder.

Artikel 12 Ketenzorg, reclassering en samenwerkingsverbanden

- 12.1 Indien een signaal van onvrede betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, kan klager kenbaar maken dat hij het signaal van onvrede ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager daarbij prijs stelt op een gecombineerde behandeling van het signaal van onvrede door de betreffende zorgaanbieders, treedt de zorgaanbieder daarover in overleg met de andere zorgaanbieders bij wie het signaal van onvrede is ingediend.
- 12.2 In situaties zoals bedoeld in 12.1 spreekt de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe het signaal van onvrede behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk. Het oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders wordt teruggekoppeld naar de cliënt.
- 12.3 Wanneer een signaal van onvrede betrekking heeft op het verrichten van reclasseringswerkzaamheden door een medewerker van VNN, dan is het Klachtenreglement Reclassering van toepassing. De landelijke Klachtencommissie Reclassering voert dit reglement uit.
- 12.4 In geval van samenwerkingsverbanden waarvan VNN deel uitmaakt, vindt de Behandeling van signalen van onvrede plaats overeenkomstig de afspraken die binnen deze samenwerkingsverbanden zijn gemaakt.

3. De klachtencommissie

Artikel 15 Benoeming, samenstelling en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 15.1 Aan de instelling is een onafhankelijke klachtencommissie verbonden, belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 15.2 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.
- 15.3 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar; een nieuwe periode van herbenoeming duurt vier jaar.
- 15.4 De leden worden benoemd, herbenoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur van Verslavingszorg Noord Nederland.
- 15.5 Alvorens tot herbenoeming over te gaan, vindt een evaluatie van het lidmaatschap plaats tussen de leden onderling. Van de evaluatie wordt een verslag gemaakt ten behoeve van de raad van bestuur.
- 15.6 Aan een lid van de klachtencommissie wordt tussentijds ontslag verleend:
- a. op eigen verzoek;
 - b. bij aanvang van het kalenderjaar dat volgt op het jaar waarin de leeftijd van vijfenzeventig jaar werd bereikt.
- 15.7 De klachtencommissie is zodanig samengesteld (onder meer met leden uit verschillende beroepsgroepen) dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De leden van de klachtencommissie hebben zitting op grond van hun deskundigheid en doen dit op persoonlijke titel. Zij beraadslagen en oordelen zonder last of ruggespraak. Artikel 5.5 is op hen van overeenkomstige toepassing.
- 15.8 De raad van bestuur voegt in overleg met de voorzitter aan de klachtencommissie een secretaris toe die ondersteuning biedt aan de klachtencommissie. De taken en bevoegdheden van de secretaris worden door de raad van bestuur en de voorzitter van de klachtencommissie in onderling overleg bepaald. Voor de secretaris wordt een waarnemer benoemd. Op de secretaris en diens waarnemers zijn de artikelen 5.6 en 5.9 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 Taken en bevoegdheden klachtencommissie

- 16.1 De klachtencommissie heeft de volgende taken:
- a. klachten behandelen die haar op grond van deze regeling worden voorgelegd en daarbij komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - b. het doen van aanbevelingen aan de raad van bestuur betreffende de mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit behandelde klachtenprocedures;
 - c. het zorgvuldig registreren en administreren van de klachten die zij behandelt;
 - d. het minimaal jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur;
 - e. jaarlijks legt de klachtencommissie verantwoording af aan de raad van bestuur;

- f. VNN 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.

16.2 De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- a. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken;
- b. toegang tot alle plaatsen in de instelling waar cliënten verblijven;
- c. kan personen binnen de instelling die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken (als getuige) oproepen en horen;
- d. kan zich laten adviseren door onafhankelijke deskundigen.

Artikel 17 Indiening, bevoegdheid en ontvankelijkheid

17.1 Klachten worden voorgelegd aan de klachtencommissie overeenkomstig hetgeen bepaald is in hoofdstuk 2.

17.2 De klachtencommissie kan zich onbevoegd dan wel de klager niet-ontvankelijk verklaren in zijn beklag, indien blijkt dat:

- a. 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;
- b. de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1.4;
- c. de klacht niet is ingediend binnen één jaar na de beslissingen, gedragingen en handelingen zoals genoemd in artikel 1.4 en deze termijnoverschrijding niet verschoonbaar is;
- d. de persoon die de klacht heeft ingediend niet kan worden aangemerkt als 'klager' in de zin van artikel 1.7.
- e. de klacht niet voldoet aan de eisen, zoals gesteld in artikel 7.1 sub b.

17.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid en ontvankelijkheid delegeren aan de voorzitter.

17.4 Indien de klachtencommissie haar onbevoegdheid of de niet-ontvankelijkheid van een klacht vaststelt, deelt zij deze beslissing met redenen omkleed schriftelijk per brief of e-mail mee aan de klager, de verweerder, de klachtenfunctionaris en de raad van bestuur.

Artikel 18

18.1 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.

Klager en verweerder ontvangen de uitspraak op schrift.

18.2 Tegen de uitspraak van de voorzitter, bedoeld in het eerste lid, kunnen partijen binnen veertien dagen verzet doen bij de commissie.

18.3 De uitspraak op verzet strekt tot:

- niet-ontvankelijkverklaring van het verzet

- ongegrondverklaring van het verzet, of
- gegrondverklaring van het verzet.

18.4 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.

18.5 De uitspraak op het verzet wordt verzonden aan partijen.

Artikel 19 Hoorzitting

19.1 In het geval de klachtencommissie overeenkomstig het bepaalde in artikel 9.8 verzocht wordt een klacht in een hoorzitting te behandelen, spant zij zich ervoor in binnen een week na ontvangst van dit verzoek een uitnodiging aan klager en de leidinggevende van verweerder te verzenden en zij informeert hen over de hoorzitting en de procedure. De leidinggevende van verweerder informeert verweerder, de regiebehandelaar van klager en de regiodirecteur.

19.2 Verweerder zendt zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht - een verweerschrift aan de klachtencommissie en geeft daarin een inhoudelijke reactie op de klacht. Klager ontvangt een afschrift van het verweerschrift. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om binnen één week na ontvangst van het verweerschrift schriftelijk daarop te reageren. Verweerder ontvangt een afschrift van deze reactie.

19.3 De klager en de verweerder worden tijdens een hoorzitting van de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld mondeling een toelichting te geven op de klacht, tenzij er reeds conform artikel 18.1 schriftelijk uitspraak is gedaan. De mondelinge behandeling van de klacht vindt plaats achter gesloten deuren.

19.4 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.

19.5 Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij meegedeeld. Partijen hebben daarna ieder nog één keer de mogelijkheid om, binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn, op elkaars standpunt te reageren.

19.6 De klachtencommissie kan een ieder die binnen de instelling werkzaam is verzoeken om inlichtingen te verstrekken over de kwestie. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

19.7 De klager en de verweerder kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten ondersteunen door een door hen aan te wijzen persoon of personen, mits zij de klachtencommissie daarvan tevoren op de hoogte stellen.

19.8 De klachtencommissie beslist binnen twee weken na de mondelinge behandeling over de klacht. Een afschrift van de beslissing wordt terstond verzonden aan:

- de klager;
- de eventuele gemachtigde van klager;
- de verweerder;
- de raad van bestuur.

19.9 De raad van bestuur of een door de raad van bestuur aangewezen vertegenwoordiger, stuurt klager, verweerder, de regiodirecteur, en leidinggevende van aangeklaagde en de secretaris van de klachtencommissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de beslissing, 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 zijn genomen en binnen welke termijn zij die maatregelen zal realiseren.

Artikel 20 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 21 Vervolg zorgbehandeling

Na afhandeling van een signaal van onvrede of een klacht beoordeelt de zorgverlener (regiebehandelaar en teammanager) of de zorgbehandeling vervolgd kan worden of dat het wenselijk is dat de zorgbehandeling wordt overgedragen aan een andere behandelaar of ander behandelteam. Bij een eventuele overdracht van behandeling wordt ook de cliënt betrokken.

4. De geschillencommissie en de rechtbank

Artikel 22 Geschillencommissie en rechtbank

- 22.1 Indien een signaal van onvrede in de zin van de Wkkgz niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
- 22.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien hij van mening is dat:
- a. de zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met deze regeling c.q. de artikelen 15 tot en met 17 van de Wkkgz;
 - b. de mededeling als bedoeld in artikel 12.5 van deze regeling zijn signaal van onvrede naar zijn mening onvoldoende wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn signaal van onvrede eerst conform deze regeling bij de zorgaanbieder indient.
- 22.3 De klager kan een geschil waarvan een verzoek tot schadevergoeding onderdeel is ook aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank. Een geschil mag niet bij beide instanties tegelijk in behandeling gegeven worden.
- 22.4 Onder de in artikel 5.1 van de deze regeling genoemde adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

5. Overige bepalingen

Artikel 23 Archivering en bewaartermijn dossier

- 23.1 Naar aanleiding van elk signaal van onvrede en klacht wordt een dossier aangelegd. Het dossier wordt twee jaar na afsluiting van de behandeling (datum uitkomst bemiddeling door klachtenfunctionaris of beslissing of verslag van de klachtencommissie) geanonimiseerd.
- 23.2 De klager en de betrokken medewerker behouden het recht op inzage in het dossier.
- 23.3 Het dossier maakt geen deel uit van het medisch dossier en wordt gescheiden daarvan gearhiveerd.

Artikel 24 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van signalen van onvrede, klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van het klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 25 Ondersteuning

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

De zorgverlener kan ondersteuning vragen bij de regiebehandelaar, leidinggevende of de daarvoor benoemde beleidsadviseur. Ook kan de teammanager opschalen naar de regiodirecteur.

Bij een zeer ernstige klacht, denk aan Tuchtrect, kan de zorgaanbieder de zorgverlener rechtsondersteuning aanbieden. Een verzoek wordt ingediend bij de juridisch adviseur van VNN. De geneesheer directeur, directeur zorg van VNN en regiodirecteur besluiten over de rechtsondersteuning. Dit gebeurt in afstemming met de directeur P&O en directeur Financiën.

Artikel 26 Kosten

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

De reiskosten die klager maakt om de hoorzitting bij te wonen vergoedt de zorgaanbieder.

Artikel 27 Openbaarmaking klachtenreglement

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst hierop te attenderen, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling en/ of een brochure met een vereenvoudigde toelichting en overige relevantie informatie te verstrekken, alsmede door de regeling met een vereenvoudigde toelichting en overige relevantie informatie op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 28 Evaluatie

- 28.1 De zorgaanbieder evalueert dit klachtenreglement binnen een jaar na inwerkingtreding en daarna tweejaarlijks of zoveel eerder als wenselijk.
- 28.2 De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie, de medezeggenschapsraad en de cliëntenraad.

Artikel 29 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 30 Vaststelling en wijziging regeling

- 30.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 30.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur voor aan de cliëntenraad en de medezeggenschapsraad. De cliëntenraad heeft op grond van de artikelen 3 en 4 van de Wmcz verzwaaard adviesrecht. De medezeggenschapsraad heeft op grond van artikel 27 WOR instemmingsrecht.

