

<b>Titel:</b>	Klachtenreglement cliënten en naastbetrokkenen
<b>Versie:</b>	3

## Doel

Het Klachtenreglement is bedoeld om cliënten, naasten en medewerkers te informeren over de wijze waarop VNN de klachtbehandeling conform de Wkkgz geregeld heeft.

## 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 kan er mogelijk ondersteuning worden geboden door 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 of regiebehandelaar.

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.

Het reglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz<sup>[1]</sup>. 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. Komen te vervallen
- 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. Vereist

voor ondersteuning van de familievertrouwenspersoon is dat cliënt verplichte zorg ontvangt of dreigt te ontvangen conform de Wvvggz of in een kliniek verblijft.

#### 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.

## Beleid

### 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:
- de zorgverlener (regiebehandelaar i.s.m. behandelaar);
  - de leidinggevende van de zorgverlener;
  - de klachtenfunctionaris;
  - de patiënt- of familievertrouwenspersoon (zie voorwaarden artikel 1.12).

#### Artikel 4 Opvang door zorgverleners en leidinggevend

- 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:
- een cliënt op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de verschillende mogelijkheden om een signaal van onvrede in te dienen;
  - 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. Het signaal van onvrede dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat klager bekend is, danwel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met de beslissing, gedraging of handeling van medewerkers van de Stichting Verslavingszorg Noord Nederland of de van de stichting zelf.
- d. 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 komen te vervallen
- 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 komen te vervallen

## **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 komen te vervallen

## **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 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, 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, stuurt 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. Hoofdstuk is komen te vervallen**

### **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) 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 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 - afhankelijk van zijn of haar situatie - 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 binnen de instelling mogen door de raad van bestuur, aan klager en verweerder geen 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 medezeggenschapsraad en de cliëntenraad.

## **Artikel 29    Onvoorziene omstandigheden**

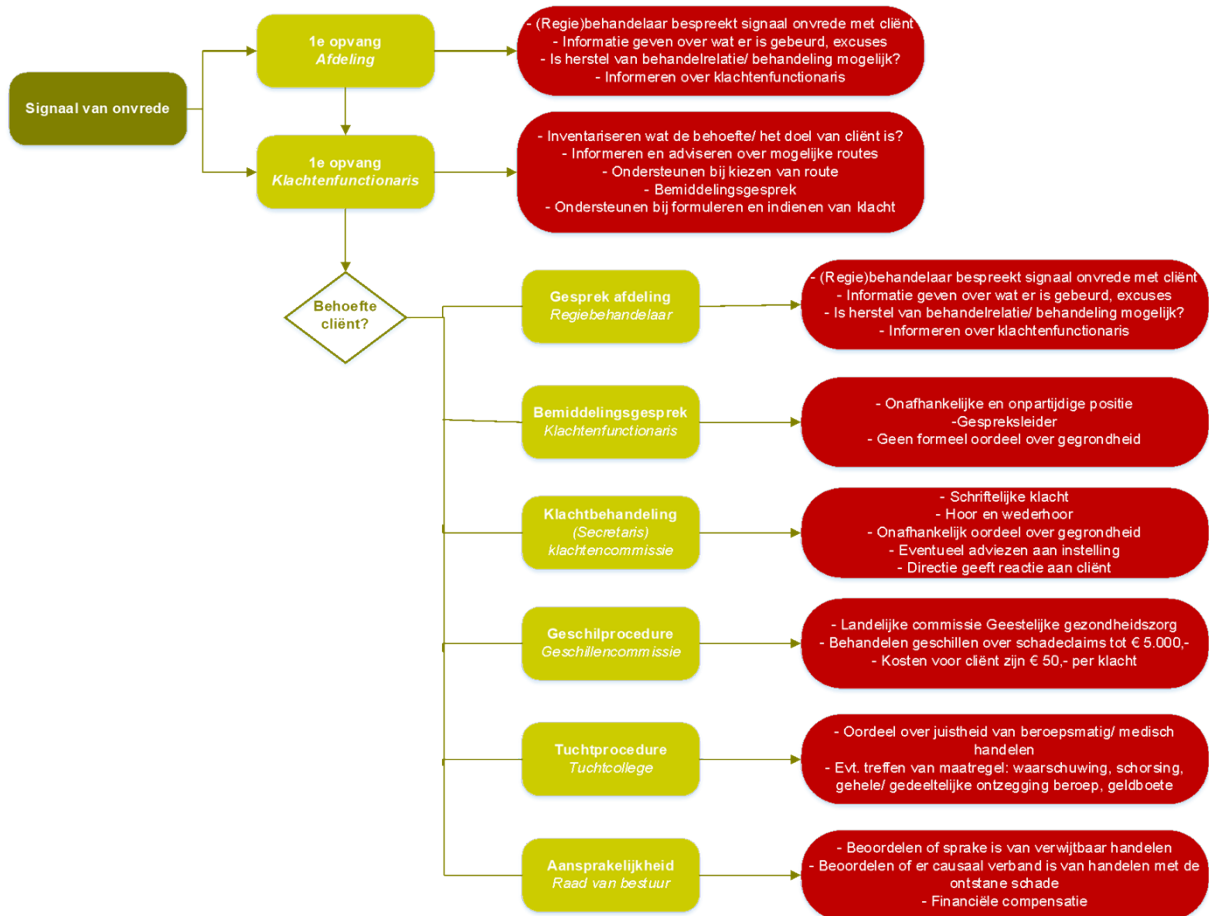
In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

## **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 verzaamd adviesrecht. De medezeggenschapsraad heeft op grond van artikel 27 WOR instemmingsrecht.

## Bijlagen



## Voetnoot

1 Wkkgz Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg