

Titel:	Klachtenreglement; Voor cliënten en naastbetrokkenen
Versie:	4
Publicatiedatum:	11-12-2025
Datum laatste goedkeuring:	

Doel

Dit Klachtenreglement (KR) is bedoeld om cliënten, naasten en medewerkers te informeren over de wijze waarop Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) de klachtbehandeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geregeld heeft.

Inleiding

VNN wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt. Daarbij past ook het hebben van oog voor en een goede omgang met eventuele ontevredenheid en/of klachten over de verleende zorg. VNN wil met dit KR de ontevredenheid en/of klachten van cliënten en naastbetrokkenen serieus nemen, oplossen, daarvan leren en proberen deze in de toekomst te voorkomen. Uitgangspunt daarbij is het zo vroeg mogelijk op een laagdrempelige, zorgvuldige en effectieve manier oppikken, bespreken met direct betrokkenen, behandelen en afhandelen van klachten.

VNN realiseert zich dat het indienen van een klacht voor een cliënt/naastbetrokkene een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk heeft het ontvangen van een klacht ook op medewerkers impact. Daarom is er binnen dit KR oog voor alle betrokkenen en wordt aan hen ondersteuning geboden. Eén van de professionals die ondersteuning kan bieden is de klachtenfunctionaris. Hij of zij coördineert de verdere afhandeling van de klacht. Hij/zij zoekt daarbij samen met de betrokkenen naar de beste mogelijkheid voor het oplossen daarvan. De manier waarop hij/zij dat kan doen, is beschreven in dit KR.

Definities

Klager

- De (voormalige) cliënt of een nabestaande van de overleden cliënt die een klacht kenbaar maakt,
- of een derde die door de (voormalig) cliënt en/of wettelijk vertegenwoordiger is gemachtigd daartoe,
- 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 (zie ook de definitie van 'naastbetrokkene').

Beklaagde

De medewerker, werkzaam bij VNN, tegen wie de klacht zich richt of VNN als organisatie.

Klachtenfunctionaris

De door VNN aangewezen persoon die:

- klagers op hun verzoek kan informeren/adviseren over de klachtmogelijkheden,
- hen kan bijstaan bij het formuleren en indienen van de klacht,
- de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen,
- die als bemiddelaar kan optreden.

De klachtenfunctionaris heeft de functie zoals beschreven is in artikel 15 van de Wkkgz en het beroepsprofiel klachtenfunctionaris van de Vereniging Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG).

Raad van bestuur

De raad van bestuur van VNN.

Cliënt

De persoon die zorg vraagt of aan wie VNN zorg verleent of heeft verleend.

Naastbetrokkene

De echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, voogd, kind, broer, zus of vertrouwenspersoon/vertegenwoordiger van de cliënt die met instemming van de cliënt bij zijn/haar zorg betrokken is.

Zorgverlener

Een persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP'er)) zorg verleent namens VNN.

Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)

Een persoon in dienst van een externe organisatie die in een onafhankelijke rol cliënten kan bijstaan bij vragen en/of klachten over hun behandeling. Het gaat dan om cliënten die zijn opgenomen en cliënten die thuis verplichte zorg krijgen of gaan krijgen.

Familievertrouwenspersoon (FVP)

Een persoon 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. De FVP is er voor familie, naasten en vrienden van patiënten die bij VNN in behandeling zijn. De FVP kan luisteren naar het verhaal en ondersteuning bieden. Daarbij vertegenwoordigt hij/zij het belang van het familielid of de naaste. Zij helpt ervoor te zorgen dat men meer betrokken raakt bij de behandeling, zodat de samenwerking tussen hulpverlener, cliënt en familie of naaste beter verloopt. Dit komt de behandeling van de cliënt ten goede.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg is een onafhankelijke landelijke commissie, die klachten van cliënten tegen GGZ-aanbieders, aangesloten bij de Nederlandse GGZ behandelt. VNN is aangesloten bij de Nederlandse GGZ. Een en ander conform hoofdstuk 3, paragraaf 2 van de Wkkgz.

Klacht

Elk geuit bezwaar tegen beslissingen, gedragingen en handelingen van medewerkers van VNN of van VNN als organisatie ten opzichte van een cliënt in het kader van de zorgverlening.

Achtergrondinformatie

Dit reglement voldoet aan de vereisten van de Wkkgz. Deze wet verplicht VNN om een laagdrempelig, duidelijk en toegankelijk klachtenreglement op te stellen volgens de door de wet daaraan gestelde eisen (zie Hoofdstuk 3, paragraaf 1, Wkkgz).

VNN past in beginsel dit KR toe op alle door VNN verleende zorg, met dien verstande dat er ten aanzien van zorg verleend op grond van de Jeugdwet aanvullende bepalingen gelden. Daarnaast geldt dat er ten aanzien van klachten in het kader van zorg op grond van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en klachten met betrekking tot reclasseringswerkzaamheden door een medewerker van VNN andere eigen klachtenreglementen gelden. Zie voor meer informatie hierover paragraaf 2.5.

Hoofdstuk 1: Procedure bij eerste signalen van ontevredenheid

1.1. Aanspreekpunten bij ontevredenheid

Een klager (zie onder Definities) die ontevreden is over de zorg van VNN kan dit bespreken met:

- de zorgverlener (regiebehandelaar, al dan niet in samenwerking met de behandelaar);
- de manager van de zorgverlener;
- de klachtenfunctionaris;
- de patiënt- of familievertouwenspersoon (zie onder Definities).

1.2. Mogelijke acties bij ontevredenheid

De zorgverlener (regiebehandelaar, al dan niet samenwerkend met de behandelaar), of de manager van de zorgverlener (wanneer de klager zich rechtstreeks tot deze persoon wendt):

- stelt de klager in de gelegenheid de ontevredenheid met hem/haar te bespreken;
- kan, met instemming van de klager, anderen hierbij betrekken als hij/zij meent dat dit de oplossing bevordert;
- informeert de klager over de rol van de klachtenfunctionaris en over mogelijke ondersteuning van de patiënt- of familievertouwenspersoon;
- indien de klager dit wenselijk vindt, wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld;
- bespreekt, met instemming van de klager, de ontevredenheid in het team waarvan de zorgverlener(s)/de manager onderdeel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat;
- koppelt de bevindingen terug aan de klager.

Hoofdstuk 2: Klachtprocedure

2.1. Advies of bijstand tijdens een klacht

Voor de klager:

Voor advies en/of bijstand kan de klager zich - afhankelijk van zijn of haar situatie - richten tot de patiëntvertouwenspersoon (zie onder Definities), het Landelijk meldpunt zorg en het MIND platform of de familievertouwenspersoon (zie onder Definities).

Voor de zorgverlener:

De zorgverlener kan ondersteuning vragen aan de regiebehandelaar en manager. De manager kan opschalen naar de divisiedirecteur.

Als een klager bij een zeer ernstige klacht zich buiten het klachtenreglement om wendt tot het Tuchtrecht dan vervallen de procedures zoals beschreven in dit klachtenreglement en de Wkkgz. Hier treedt het reglement Tuchtrecht in werking. VNN kan de zorgverlener in een dergelijk geval rechtsbijstand aanbieden. Een verzoek daartoe wordt ingediend bij de juridisch adviseur van VNN. De geneesheer-directeur, directeur zorg en divisiedirecteur van VNN besluiten over de rechtsbijstand. Dit gebeurt in afstemming met de directeur O&A en de directeur Bedrijfsvoering van VNN.

2.2. Contactlegging met klachtenfunctionarissen

Wie

Klagers (zie onder Definities) kunnen in contact treden met de klachtenfunctionarissen om ontevredenheid over de door VNN geleverde zorg te bespreken.

Waar en hoe

De klachtenfunctionarissen zijn via verschillende wegen te benaderen:

- Per post
- Per e-mail
- Telefonisch

Adresgegevens:	E-mailgegevens:	Telefoongegevens:
-----------------------	------------------------	--------------------------

VNN T.a.v. Klachtenfunctionaris Postbus 8003 9702 KA Groningen	klachtenfunctionaris@vnn.nl	06 - 225 36 591
---	-----------------------------	-----------------

Wanneer de klager contact zoekt met de klachtenfunctionaris en deze de inhoud van het bericht of het doel van het bericht onvoldoende kan plaatsen zal de klachtenfunctionaris in contact met klager dit helder formuleren.

Wanneer de klager telefonisch contact zoekt met de klachtenfunctionaris, bevestigt de klachtenfunctionaris het contact schriftelijk aan de klager door deze aan de hand van het gesprek te beschrijven. De klachtenfunctionaris kan er in dit stadium – in overleg met klager - voor kiezen hem/haar in contact te brengen met anderen, zoals de patiëntvertrouwenspersoon.

Wanneer door een klager rechtstreeks contact wordt gezocht met de raad van bestuur, kan de bestuurder de klager doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Registratie

De klachtenfunctionaris registreert de ontvangstdatum van het eerste bericht van/het eerste contact met de klager en maakt een dossier aan.

2.3. Aanvang van de klachtenprocedure

Contactlegging

De klachtenfunctionaris legt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen drie werkdagen na de registratie van het eerste bericht, contact met de klager. De klachtenfunctionaris registreert zijn/haar contactpogingen. Wanneer de klager zich binnen twee weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, kan de klacht als ingetrokken/niet ingediend worden beschouwd. Klager houdt dan – met inachtneming van de verjaringstermijn – het recht de klacht op een later moment alsnog in te dienen.

Eerste gesprek(ken) tussen klachtenfunctionaris en klager

Het eerste gesprek/de eerste gesprekken tussen klachtenfunctionaris en klager is/zijn gericht op het horen van de klager. Verder wordt klager hierin geïnformeerd over het KR en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht nader te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost.

Aanvang klachtenprocedure door vaststelling indiening klacht

Naar aanleiding van voorgaand(e) gesprek(ken) stellen de klachtenfunctionaris en de klager vast of klager een officiële klacht wil indienen of niet. Als klager officieel een klacht indient, stellen de klachtenfunctionaris en de klager vast wat de inhoud daarvan is, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklagde hierbij zullen betrekken en op welke datum het indienen van de klacht is vast komen te staan. Deze datum vormt de aanvang van de klachtenprocedure en vanaf dit moment begint de (wettelijke) termijn voor de afhandeling van de procedure te lopen (zie ook paragraaf 2.7.).

Informeren manager betrokken zorgverlener(s)

De klachtenfunctionaris stelt de manager van de bij de klacht betrokken zorgverlener(s) op de hoogte van de klacht. De manager en de zorgverlener(s) maken onderling afspraken over of en, zo ja, hoe de manager bij de klachtprocedure betrokken wordt. Zij informeren de klachtenfunctionaris over deze afspraken. Wanneer de klachtenfunctionaris vindt dat (verdere) betrokkenheid van de manager noodzakelijk is, kan hij/zij daarvoor contact opnemen met de manager, ongeacht genoemde afspraken.

2.4. Aandachtspunten bij indiening van de klacht

Vereisten klacht

De klacht moet zo nauwkeurig mogelijk vermelden om welke beslissing, gedraging en/of handeling van medewerkers van VNN of van VNN als organisatie ten opzichte van de klager in het kader van de zorgverlening het gaat en wat de redenen van het beklag zijn.

Als de klacht niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de klachtenfunctionaris contact opnemen met de klager om hem/haar te ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Beroepsgeheim

De vraag of en, zo ja, in hoeverre de beklagde zorginhoudelijke klachten van naastbetrokkenen en nabestaanden met hen zal bespreken, hangt mede af van de vraag of hij/zij ten opzichte van de naastbetrokkene of nabestaande het medisch beroepsgeheim mag en wil doorbreken. Bij twijfel beslist de geneesheer-directeur van VNN.

Verjaringstermijn

De klacht moet worden ingediend binnen twee jaar na de datum van de desbetreffende beslissing, gedraging of handeling waarop de klacht ziet. Dit kan bijvoorbeeld de datum van een specifiek incident zijn, maar ook de datum van het ontslag uit een kliniek. In overleg tussen klager, beklagde en klachtenfunctionaris wordt bepaald welke datum als uitgangspunt wordt genomen voor de verjaringstermijn.

Als een klacht na het verstrijken van de termijn van twee jaar wordt ingediend, kan deze niet meer in behandeling worden genomen. De in dit KR opgenomen regeling en in het verlengde daarvan de regeling ten aanzien van de geschillencommissie (zie paragraaf 2.9. Ontstaan geschil, geschillencommissie en rechtbank) is dan niet langer van toepassing.

De klachtenfunctionaris kan in dat geval in overleg met alle betrokkenen en eventueel met de manager van de bij de klacht betrokken zorgverlener(s) en/of de raad van bestuur nog wel onderzoeken of zich een situatie voordoet waarin VNN coulance moet bieden en, zo ja, wat daarin dan de mogelijkheden zijn (zie interne [procedure](#)).

2.5. Bevoegdheidstoets klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij/zij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen. Als onbevoegdheid wordt vastgesteld, meldt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen als de klacht betrekking heeft op zorg die niet door VNN is verleend.

Als het gaat om een Wvggz-klacht

De klachtenfunctionaris stuurt de klacht direct door naar de Regionale klachtencommissie Wvggz (regio Drenthe, Friesland of Groningen). Als de klager 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 beklagde ontvangen een afschrift van de beslissing van de Regionale klachtencommissie Wvggz.

Als het gaat om een klacht met betrekking tot reclasseringswerkzaamheden door een medewerker van VNN

Wanneer een klacht 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. De klager zal hiernaar worden verwezen. Het klachtenreglement is te vinden op de website van VNN.

Als het gaat om een klacht met betrekking tot zorg verleend op grond van de Jw

Wanneer een klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jw door een medewerker van VNN, dan gaat de klachtenfunctionaris in gesprek met de klager om te bezien of dit KR wordt toegepast of dat de klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie van Accare.

2.6. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtbehandeling en doet dit in overeenstemming met dit reglement, de wet, de voor hem/haar geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen zorgvuldig en zorgt ervoor dat:

1. klager en beklaagde zo goed mogelijk met elkaar in gesprek komen;
2. de uitkomst van het klachtentraject bij afsluiting kenbaar is voor klager en beklaagde.

Zie voor meer informatie: Klachtenreglement; proces.

2.7. Einde van de klachtbehandeling en de termijn

Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld op het moment dat de klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken door dit mondeling of 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 de klager en de beklaagde. Hiermee komt de klachtenprocedure tot een einde.

Oplossen van de klacht

Wanneer, na tussenkomst van de klachtenfunctionaris, de klacht naar tevredenheid van de klager en de beklaagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk (per brief of per e-mail) met een beknopte toelichting aan de klager en de beklaagde. Als de klager dit wenst, kan de terugkoppeling aan de klager en de beklaagde ook uitgevoerd worden door de raad van bestuur of door een door de raad van bestuur aangewezen vertegenwoordiger. Hiermee komt de klachtenprocedure tot een einde.

Niet oplossen van de klacht

Wanneer, na tussenkomst van de klachtenfunctionaris, de klacht niet is opgelost en de klager verdere stappen overweegt, kan de klachtenfunctionaris, als de klager dit wenst, de raad van bestuur hiervan op de hoogte stellen. De raad van bestuur of een door de raad van bestuur aangewezen vertegenwoordiger, kan in dat geval een schriftelijke terugkoppeling (officieel oordeel VNN) versturen aan klager en beklaagde (zie interne [procedure](#)). Als de klager dit niet wenst, geeft de klachtenfunctionaris deze terugkoppeling schriftelijk (per brief of per e-mail) met een beknopte toelichting aan de klager en de beklaagde. Hiermee komt de klachtenprocedure tot een einde.

Termijn schriftelijke bevestiging/terugkoppeling in het kader van de klachtenprocedure

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke terugkoppeling met de uitkomst van het klachtentraject. Deze termijn kan eenmaal met vier weken verlengd worden, wanneer de zorgvuldigheid van het onderzoek dit vereist. Klager wordt van de verlenging van de termijn op de hoogte gebracht door de klachtenfunctionaris.

Opschorting van de geldende termijn

Als er door de klager en betrokkenen voor gekozen wordt om bemiddeling in te zetten bij het oplossen van de klacht, dan kan de klachttermijn in samenspraak met de klachtenfunctionaris en betrokken partijen voor de duur van de bemiddeling worden opgeschort.

2.8. Aanvullend beleid ten aanzien van specifieke klachten

Klachten met betrekking tot schadevergoeding

Als de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:

1. betreft de klachtenfunctionaris de juridisch adviseur van VNN bij de klacht;
2. informeert de juridisch adviseur en/of de klachtenfunctionaris bij de klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
3. beoordeelt de juridisch adviseur samen met de raad van bestuur de claim;
4. doen de klachtenfunctionaris en eventuele externe deskundigen geen uitspraken over de gegrondheid van schadevergoedingsverzoeken door klagers;
5. blijven de bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen van kracht, met de kanttekening dat betrokken partijen de raad van bestuur te allen tijde kunnen betrekken bij de voortgang van de klachtafhandeling en hen daarin te vragen om namens VNN een actieve rol in te nemen.

Klachten met betrekking tot door meerdere zorgaanbieders aangeboden zorg

Als de klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, kan de klager aangeven dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Als de klager het prettig vindt om de klacht door de betreffende zorgaanbieders gecombineerd te laten behandelen, overlegt VNN daarover met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. VNN spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht 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 klager. De klachtenfunctionaris kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder in overleg met betrokken partijen.

Klachten in geval van samenwerkingsverbanden

In geval van samenwerkingsverbanden waarvan VNN deel uitmaakt, vindt de behandeling van de klacht plaats overeenkomstig de afspraken die binnen deze samenwerkingsverbanden zijn gemaakt.

2.9. Ontstaan geschil, geschillencommissie en rechtbank

Als een klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie als hij van mening is dat:

- is gehandeld in strijd met dit KR;
- de klacht door VNN in onvoldoende mate is opgelost;
- van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem/haar betreffende gedraging van VNN in het kader van de zorgverlening bij VNN indient.

In geval dat een klager de klacht voorlegt aan de geschillencommissie, ligt de klachtenfunctionaris de raad van bestuur in hierover. Vervolgens rondt de klachtenfunctionaris de klachtbehandeling af. De klachtenprocedure wordt extern vervolgd.

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.

Een geschil kan ook ter beslechting aan de commissie worden voorgelegd door een persoon die door VNN ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de klacht door VNN in onvoldoende mate is opgelost.

Onder de in deze regeling beschreven adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van de klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

2.10. Overige onderwerpen

Archivering van, bewaartermijn van en recht op inzage in het dossier

Naar aanleiding van elke klacht wordt een dossier aangelegd. Het dossier maakt geen deel uit van het medisch dossier en wordt gescheiden daarvan gearhiveerd. Het dossier wordt twee jaar na afsluiting van de behandeling (dit is de datum van de uitkomst van de bemiddeling, genoteerd door de klachtenfunctionaris) geanonimiseerd door de klachtenfunctionarissen. De klager en de betrokken zorgverlener(s) behouden het recht op inzage in het dossier.

Geheimhouding

Ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan. Dit, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of als uit zijn/haar taak bij de uitvoering van het KR de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Kosten

Voor de behandeling van klachten mogen door de raad van bestuur aan klager en beklaagde geen kosten in rekening worden gebracht.

Hoofdstuk 3. Beleid ten aanzien van dit KR

3.1. Openbaarmaking KR

VNN brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door:

- hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst en zo nodig gedurende de zorgverlening hierop te attenderen,
- de regeling met een vereenvoudigde toelichting en overige relevantie informatie op de website van VNN te plaatsen.

3.2. Vaststelling en wijziging KR

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De cliëntenraad heeft op grond van de artikelen 3 en 4 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) verzwaaard adviesrecht. De ondernemingsraad heeft op grond van artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) instemmingsrecht.

3.3. Evaluatie

VNN evalueert dit KR binnen een jaar na inwerkingtreding en daarna tweejaarlijks of zoveel eerder als wenselijk. VNN betreft bij iedere evaluatie waar nodig de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

3.4. Onvoorziene omstandigheden

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

Verantwoordelijkheden

Hoofdstuk 4. Positie van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- is principieel onpartijdig en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van VNN, de cliënt, de zorgverlener en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelswijze bij de afhandeling van een klacht;
- waarborgt de autonomie van VNN, de cliënt, de 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;
- doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Om die reden is de klachtenfunctionaris terughoudend in het geven van zijn/haar mening;
- kan zich onbevoegd verklaren en kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren;
- kan aan VNN algemene, niet aan een klacht gerelateerde adviezen geven;
- voert zijn/haar werkzaamheden zonder inhoudelijke inmenging van VNN uit en wordt door VNN niet benadeeld vanwege de wijze waarop hij/zij zijn/haar werkzaamheden uitvoert;
- rapporteert jaarlijks aan de raad van bestuur en aan een afvaardiging van de directie, waaronder de directeur zorg;
- is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, cliënt of zorgverlener laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt onder meer gewaarborgd door een functieprofiel waarin VNN de positie, taken, en (opleidings)vereisten van de klachtenfunctionaris beschrijft. Het functieprofiel van de VKIG geldt daarbij als uitgangspunt.

Als de klachtenfunctionaris een arbeidsovereenkomst heeft bij VNN, ondertekenen de klachtenfunctionaris en VNN ook een overeenkomst waarin VNN als werkgever verklaart dat de klachtenfunctionaris zijn/haar 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 geoordeelde uren te besteden aan de functie als klachtenfunctionaris.

VNN zorgt voor voldoende vervanging, zodat de rol en taken van de klachtenfunctionaris altijd adequaat kunnen worden vervuld. Hieronder valt in ieder geval waarneming bij ziekte, vakantie of afwezigheid anderszins, maar ook waarneming indien anderszins noodzakelijk.

VNN biedt de klachtenfunctionaris de gelegenheid en middelen die hij/zij redelijkerwijs nodig heeft om zijn/haar 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.

Hoofdstuk 5. Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:

1. het in ontvangst nemen van klachten, het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
2. het informeren van cliënten, zorgverleners en overige betrokkenen over het KR en de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
3. het na toestemming van cliënten inwinnen bij en delen van informatie met zorgverleners, managers en de raad van bestuur en het raadplegen van relevante stukken zoals het behandeldossier;
4. het informeren van personen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
5. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van een klacht en het bieden van begeleiding daarbij, zoals het initiëren van een open gesprek tussen de klager en de beklagde om tot een duurzame oplossing van de klacht te komen;
6. het optreden als onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar tussen cliënt en zorgverlener;
7. het informeren van cliënten, zorgverleners en de raad van bestuur over ingetrokken, niet-ontvankelijk verklaarde en opgeloste klachten, zoals bepaald in dit KR;
8. het rapporteren aan de raad van bestuur over de uitkomsten van het klachtenproces en de resultaten van de afhandeling van de klachten in individuele zaken zoals bepaald in dit KR;
9. het gevraagd en ongevraagd adviseren van de raad van bestuur, manager en zorgverleners over hun omgang met klachten in algemene zin;
10. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de raad van bestuur als hij/zij in de organisatie structurele oorzaken van klachten signaleert.

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

De klachtenfunctionaris registreert in het klachtendossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met cliënten en de werkzaamheden die hij/zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Dit klachtendossier staat los van het cliëntendossier en is uitsluitend inzichtelijk voor de klachtenfunctionaris. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een geanonimiseerde rapportage op van zijn/haar werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij/zij uit aan de raad van bestuur, zodat zij zich een beeld kan vormen van de aard en achtergrond van klachten die zich binnen de verschillende onderdelen van de instelling voor hebben gedaan. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij/zij zijn/haar taak niet naar behoren kan vervullen of als hij/zij vindt dat hij/zij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, meldt de klachtenfunctionaris dit in eerste instantie bij de operationeel manager of anders bij de raad van bestuur.

Bijbehorende documenten

- [Klachtenreglement; Couulance bij overschrijding van de verjaringstermijn](#)
- [Klachtenreglement; Officieel oordeel VNN](#)
- [Klachtenreglement; proces](#)