

Klachtenregeling GGZ Drenthe

voor patiënten, vertegenwoordigers, nabestaanden en naastbetrokkenen
bij klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Toepassingsgebied: GGZ Drenthe
Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe
Documentbeheer: kwaliteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl

Soort document:	Werkwijze	Archiefcode:	Nvt
Code:	Wer.GGZ.KF.16.001		
Status:	Vastgesteld	Versie:	3
Vastgesteld door:	Directie GGZ Drenthe	Datum:	01/03/2021
Revisiedatum:	01/01/2023	Aantal pagina's incl. voorblad en bijlagen:	16

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
I. Algemene bepalingen.....	4
Artikel 1 Definities	4
II. Klachtenopvang	6
Artikel 2 Aanspreekpunten voor klagers	6
Artikel 3 Klachtenopvang door zorgverleners en leidinggevend	6
Artikel 4 De positie van de klachtenfunctionaris	7
Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris	8
Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris	10
III. Klachtenbehandeling.....	10
Artikel 7 Het indienen van een klacht	10
Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid	11
Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht	11
Artikel 10 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade	13
Artikel 11 Ingetrokken en opgeloste klachten	13
Artikel 12 Beoordeling klacht door directie	13
Artikel 13 Ketenzorg	14
IV. De klachtencommissie	14
Artikel 14 De klachtencommissie	14
V. De geschillencommissie en de rechtbank	15
Artikel 15 Geschillencommissie en rechtbank	15
VI. Overige bepalingen	15
Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtdossier	15
Artikel 17 Geheimhouding	16
Artikel 18 Kosten	16
Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling	16
Artikel 20 Evaluatie	16
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden	16
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling	16

Voorwoord

De visie van GGZ Drenthe is *“Wij zien Mensen”, samen werken aan herstel en kwaliteit van leven*. Wij streven naar tevreden patiënten en naastbetrokkenen. Een klacht is het tegenovergestelde van tevredenheid. Daarom vinden wij het voorkómen en oplossen van klachten van groot belang. Zoals blijkt uit onze visie doen we dat graag samen. We realiseren ons dat het indienen van een klacht voor een patiënt een moeilijke stap kan zijn. Tegelijk is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Een goede klachtenregeling kan beiden daarbij helpen.

Het uitgangspunt van deze klachtenregeling¹ is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt. De patiënt 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 patiënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor informatie en advies.

Wanneer een patiënt besluit om een klacht in te dienen, dan doet hij dit bij de klachtenfunctionaris, die de verdere klachtafhandeling coördineert en uitvoert. De klachtenfunctionaris zoekt daarbij naar een bevredigende oplossing voor beide partijen. De manier waarop hij dat kan doen, is beschreven in deze klachtenregeling. Ook staan hierin de waarborgen die voor de goede uitoefening van zijn functie van belang zijn.

De klachtenfunctionaris werkt vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wanneer informatie, advisering en/of bemiddeling niet leidt tot een bevredigde oplossing kunnen klagers, na een oordeel van de directie van GGZ Drenthe, zich wenden tot de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg voor een onafhankelijk oordeel (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>).

Voor naastbetrokkenen is er de familievertrouwenspersoon (raadpleeg hiervoor de website van GGZ Drenthe) en in specifieke situaties ook de klachtenfunctionaris.

We willen met het uitvoeren van deze klachtenregeling de klachten van patiënten en naastbetrokkenen serieus nemen en oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

Directie GGZ Drenthe

¹ Deze klachtenregeling is voor patiënten die **vrijwillig** in zorg zijn (of hun vertegenwoordigers, nabestaanden of naastbetrokkenen) bij GGZ Drenthe. De wet bepaalt dat klachten over **verplichte** zorg worden beoordeeld door de klachtencommissie. De Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe doet vervolgens uitspraak over die klachten en doet dat volgens een eigen reglement (<https://ggzdrenthe.nl/media/02-documenten/klachtenregeling-wvggz-drenthe.pdf>). Patiënten kunnen voor ondersteuning hierbij een beroep doen op de PatiëntVertrouwensPersoon (PVP).

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe		
Datum:	01-03-2021	Toepassingsgebied:	GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte
Status:	Vastgesteld	Vindplaats BPM:	Ondersteunende processen	Soort document: Regelement
Versie:	3	Documenteigenaar:	Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001
Revisiedatum:	01-01-2023	Documentbeheer:	kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt

Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

- 1.1 Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
- a. zorgaanbieder: Stichting GGZ Drenthe;
 - b. patiënt: de natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
 - c. vertegenwoordiger: de persoon of personen die de zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van zijn verplichtingen jegens de patiënt;
 - d. zorgverlener: een natuurlijk persoon die beroepsmatig (in dienstverband, als uitzendkracht, als gedetacheerde of als zelfstandige (ZZP'er)) zorg verleent namens de zorgaanbieder;
 - e. raad van bestuur: de raad van bestuur van Stichting GGZ Drenthe die de zorgaanbieder vertegenwoordigt en een deel van haar taken aan de directie heeft gedelegeerd;
 - f. directie: de directie van Stichting GGZ Drenthe die krachtens volmacht van de raad van bestuur handelt namens de zorgaanbieder;
 - g. klacht: een uiting van ontevredenheid die schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website is ingediend bij de zorgaanbieder over een gedraging (beslissing, handeling of nalaten) jegens klager door de zorgaanbieder of een zorgverlener waartegen klager bezwaar heeft;
 - h. Wkkgz-klacht een klacht als bedoeld onder g. die geen Wvvggz-klacht is.
 - i. Wvvggz-klacht een klacht als bedoeld in de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz);
 - j. geschillencommissie: de geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 18 lid 1 van de Wkkgz waarbij de zorgaanbieder aangesloten is;
 - k. nabestaande: nabestaanden in de zin van de Wkkgz;
 - l. naastbetrokkenen: de echtgenoot, geregistreerd partner, levensgezel, ouder, voogd, kind, broer, zus of vertrouwenspersoon van patiënt die met instemming van van patiënt bij de zorg aan hem betrokken is;
 - m. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend;
 - n. beklagde: de zorgaanbieder (of een onderdeel daarvan) c.q. de zorgverlener op wie de klacht betrekking heeft;
 - o. cliëntenraad: de cliëntenraad van zorgaanbieder die op grond van de Wmcz is ingesteld ten behoeve van de collectieve behartiging van de belangen van de patiënten van de zorgaanbieder;

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

- p. ondernemingsraad: de ondernemingsraad van zorgaanbieder die op grond van de WOR is ingesteld;
- k. klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die klagers op hun verzoek kan ondersteunen over hun klachtmogelijkheden, kan bijstaan bij het formuleren en indienen van de klacht, de mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en als bemiddelaar kan optreden;
- l. pvp patiëntvertrouwenspersoon/cliëntvertrouwenspersoon in dienst van de Stichting PVP die binnen GGZ Drenthe in een onafhankelijke rol patiënten ondersteunt, informeert en hun belangen behartigt bij vragen en/of klachten over verplichte zorg op grond van de Wvvgg;
- m. klachtdatum: de dag waarop de klacht is ontvangen door de klachtenfunctionaris c.q. de datum waarvan de klachtenfunctionaris in overleg met klager vaststelt dat de klacht is ingediend;
- n. klachtencommissie: de Regionale Klachtencommissie Groningen/Friesland/Drenthe, die belast is met de behandeling van klachten van patiënten in het kader van Wvvgg;
- o. VKIG: Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg;
- p. zorg: alle activiteiten door de zorgaanbieder en zorgverleners gericht op de instandhouding en verbetering van de gezondheidstoestand c.q. zelfredzaamheid, alsmede het reduceren, opheffen, compenseren en voorkomen van tekorten daarin, voor zover de Wkkgz en deze regeling daarop van toepassing zijn;
- q. familievertrouwenspersoon: familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen (LSFVP) die binnen GGZ Drenthe in die onafhankelijke rol familieleden van patiënten kan ondersteunen, informeren en bijstaan bij vragen en/of klachten.

1.2 Op deze regeling zijn met name de volgende wetten van toepassing:

- a. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- b. Wvvgg: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg;
- c. Wmcz 2018: Wet medezeggenschap cliënten zorgsector 2018;
- d. Wmo 2015: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- e. Wlz: Wet langdurige zorg;
- f. Zvw: Zorgverzekeringswet;
- g. Wpb: Wet bescherming persoonsgegevens;
- h. BW: Burgerlijk Wetboek;
- i. Jeugdwet.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

- 1.3 Deze regeling is gebaseerd op:
- a. artikel 13 lid 1 van de Wkkgz en is van toepassing op zorg die de zorgaanbieder verleent op grond van die wet, alsmede:
 - zorg die de zorgaanbieder verleent op grond van de Jeugdwet en de Wmo;
 - zorg die door de Minister van Justitie wordt gefinancierd;
 - zorg die wordt verleend in accommodaties als bedoeld in de Wvvgz;zolang op klachten over die zorg geen bijzondere klachtenregeling van toepassing is;.
- 1.4 Bij onduidelijkheid over de uitleg van termen en definities in deze regeling wordt aansluiting gezocht bij de definities zoals gehanteerd in de Wkkgz en andere wettelijke regelingen.
- 1.6 Deze regeling treedt in werking per 1-1-2021 en is van toepassing op klachten die vanaf die datum worden ingediend. Door de inwerkingtreding van deze regeling komt de voorgaande versie te vervallen.
- 1.7 Waar in deze regeling de mannelijke persoonsvorm gebruikt wordt, dient ook de vrouwelijke gelezen te worden.

I. Klachtenopvang

Artikel 2 Aanspreekpunten voor klagers

- 2.1 Een patiënt en/of diens vertegenwoordiger of nabestaande die ontevreden is over de zorg kan dit bespreken met:
- a. de zorgverlener;
 - b. de leidinggevende van de zorgverlener;
 - c. de klachtenfunctionaris;
 - d. de patiëntenvertrouwenspersoon voor zover het klachten over verplichte zorg betreft.

Artikel 3 Klachtenopvang door zorgverleners en leidinggevenden

- 3.1 De zorgaanbieder en zorgverlener dragen er zorg voor dat patiënten bij aanvang van de zorgverlening voldoende geïnformeerd worden over de klachtenregeling. De zorgaanbieder plaatst de klachtenregeling op de website en op het intranet en zorgt onder andere voor een toegankelijke toelichting in een brochure en op de website. Zorgverleners maken ontevreden patiënten gedurende de zorgverlening zo nodig opnieuw attent op de klachtmogelijkheden in deze regeling.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Reglement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

- 3.2 De zorgverlener stelt de patiënt in de gelegenheid zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De zorgverlener kan met instemming van de patiënt anderen hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 3.3 De zorgverlener bespreekt met instemming van de patiënt diens ontevredenheid in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de ontevredenheid weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw ontevredenheid ontstaat.
- 3.4 Het tweede en derde lid zijn van overeenkomstige toepassing op de leidinggevende van de zorgverlener wanneer de patiënt zich rechtstreeks tot hem wendt.

Artikel 4 De positie van de klachtenfunctionaris

- 4.1 Op grond van artikel 15 lid 1 Wkkgz wijst de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen als klachtenfunctionaris aan, die:
- in overleg met klager diens ontevredenheid inventariseert en met klager overlegt over de mogelijkheden die ontevredenheid op te lossen, al dan niet door het indienen van een klacht;
 - een klager op diens verzoek van gratis advies dienen met betrekking tot de indiening van de klacht en diens klachtmogelijkheden;
 - de klager eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht;
 - de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen;
 - bemiddelen tot het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 4.2 De klachtenfunctionaris is principieel onpartijdig en voert zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgaanbieder, klager, beklagde en andere betrokkenen uit. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 4.3 De klachtenfunctionaris waarborgt de autonomie van zorgaanbieder, klager, beklagde 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.
- 4.4 De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht of een onderdeel daarvan. 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, wat onverlet laat dat de klachtenfunctionaris zich onbevoegd kan verklaren, een klacht niet ontvankelijk kan verklaren en aan de zorgaanbieder algemene, niet aan een klacht gerelateerde adviezen kan geven.
- 4.5 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.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum:	01-03-2021	Toepassingsgebied:	GGZ Drenthe
Status:	Vastgesteld	Vindplaats BPM:	Ondersteunende processen
Versie:	3	Documenteigenaar:	Directie GGZ Drenthe
Revisiedatum:	01-01-2023	Documentbeheer:	kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl
		Gecontroleerde uitgifte	
		Soort document:	Regelment
		Code:	Wer.GGZ.KF .16.001
		Archiefcode:	Nvt

- 4.6 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.
- 4.7 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.
- 4.8 De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van het hoofd van de *Dienst Cliënt & Omgeving*.
- 4.9 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van zijn onafhankelijkheid.
- 4.10 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of beklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 4.11 De zorgaanbieder draagt zorg voor voldoende personeelssterkte, 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.
- 4.12 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 5 Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en bevoegdheden:
 - a. het inventariseren van de ontevredenheid van patiënten en naastbetrokkenen die zich tot hem wenden en adviseren over de mogelijkheden die op te lossen, al dan niet door het indienen van een klacht;
 - b. het informeren van personen die overwegen een klacht in te dienen en hen desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

- c. het in ontvangst nemen van klachten en het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - d. het begeleiden en monitoren van de klachtenprocedure, het instrueren van betrokkenen inzake de procedure en het stellen en bewaken van de termijnen;
 - e. het informeren van patiënten, zorgverleners en overige betrokkenen over de klachtenregeling en de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - f. het na toestemming van patiënten inwinnen bij en delen van informatie met zorgverleners, leidinggevenden en directie en het raadplegen van relevante stukken;
 - g. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij, zoals het initiëren van een open gesprek tussen klager en beklaagde teneinde tot een duurzame oplossing voor de klacht te komen;
 - h. het optreden als onafhankelijk en onpartijdig bemiddelaar tussen klager en beklaagde;
 - i. het informeren van klagers, beklaagden en directie over ingetrokken en opgeloste klachten zoals bepaald in deze regeling, alsmede klachten die niet ontvankelijk zijn;
 - j. het gevraagd en ongevraagd adviseren van directie, leidinggevenden en zorgverleners over hun omgang met klachten in algemene zin;
 - k. het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van adviezen aan de directie indien hij in de organisatie structurele oorzaken van klachten signaleert.
- 5.2 De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van het probleem en op herstel van de relatie tussen klager, zorgverlener en zorgaanbieder.
- 5.3 De klachtenfunctionaris registreert in het klachtdossier op zorgvuldige wijze zijn contacten met klagers, 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. De klachtenfunctionaris stelt per circuit binnen GGZ Drenthe een geanonimiseerde rapportage op en koppelt die terug aan het management van dat circuit. Daarnaast brengt de klachtenfunctionaris een rapport met een totaaloverzicht uit aan de directie, zodat zij zich een beeld kan vormen van de aard en achtergrond van klachten die zich binnen de verschillende circuits van de instelling voor hebben gedaan. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
- 5.4 De klachtenfunctionaris organiseert jaarlijks een presentatie voor (vertegenwoordigers) van de cliëntenraad, teneinde de cliëntenraad in algemene zin te informeren over haar werkzaamheden en bevindingen betreffende het voorgaande jaar.
- 5.5 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 directie of de raad van bestuur.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum:	01-03-2021	Toepassingsgebied:	GGZ Drenthe
Status:	Vastgesteld	Vindplaats BPM:	Ondersteunende processen
Versie:	3	Documenteigenaar:	Directie GGZ Drenthe
Revisiedatum:	01-01-2023	Documentbeheer:	kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl
		Gecontroleerde uitgifte	
		Soort document:	Regelement
		Code:	Wer.GGZ.KF .16.001
		Archiefcode:	Nvt

Artikel 6 Klachten over de klachtenfunctionaris

- 6.1 De klachtenfunctionaris stelt een klager in de gelegenheid om zijn ontevredenheid over de handelwijze door de klachtenfunctionaris met hem te bespreken. De klachtenfunctionaris kan met instemming van klager anderen hierbij betrekken als hij meent dat dit de oplossing bevordert.
- 6.2 Indien het in 6.1 bedoelde overleg naar de mening van klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, of indien klager een dergelijk overleg niet wenst, kan hij zijn ontevredenheid over de bejegening door de klachtenfunctionaris rechtstreeks kenbaar maken aan de directie van GGZ Drenthe.

II. Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

- 7.1 Een klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder door deze schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website aan te bieden aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst.
- 7.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- a. patiënten;
 - b. vertegenwoordigers;
 - c. nabestaanden;
 - d. naastbetrokkenen.
- 7.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 7.4 Naastbetrokkenen, nabestaanden en vertegenwoordigers kunnen zelfstandig een klacht indienen waar het de bejegening van henzelf betreft. Voor naastbetrokkenen geldt dat hun klachtrecht niet voortvloeit uit de Wkkgz en het om die reden geen Wkkgz-klacht betreft. De artikelen 12 (beoordeling klacht door directie) en 15.1 en 15.2 (geschillencommissie) zijn op klachten door naastbetrokkenen, niet zijnde vertegenwoordiger of nabestaande, niet van toepassing.
- 7.5 De vraag of en zo ja in hoeverre de beklagden zorginhoudelijke klachten 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.
- 7.6 Indien een klacht rechtstreeks ingediend wordt bij de directie, is de directie bevoegd klager door te verwijzen naar de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid

- 8.1 De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is de klacht in behandeling te nemen.
- 8.2 In de volgende gevallen is de klachtenfunctionaris niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen:
- de klacht heeft betrekking op zorg die niet door de zorgaanbieder is verleend;
 - de zorg waarop de klacht betrekking heeft, is verleend door een persoon die tijdens het verlenen van die zorg geen zorgverlener bij de zorgaanbieder was.
 - de patiënt ontvangt zorg waarop de Wkkgz niet van toepassing is en waarvoor in deze regeling evenmin een uitzondering is gemaakt.
- 8.3 Indien een klacht 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 de klacht betrekking heeft.
- 8.4 Indien een Wvggz-klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris zendt hij deze direct door aan de klachtencommissie. Indien de patiënt gelijktijdig zowel Wvggz-klachten als niet-Wvggz-klachten indient, zal de klachtencommissie bij voorkeur alle klachten gelijktijdig behandelen tijdens de hoorzitting waarin de Wvggz-klacht behandeld wordt. De klachtenfunctionaris en de secretaris van de klachtencommissie zorgen in dat geval voor goede afstemming van de klachtafhandeling. Uitspraken van de klachtencommissie over Wkkgz-klachten zijn niet bindend. De klachtencommissie is niet bevoegd schadevergoedingen toe te kennen voor Wkkgz-klachten.
- 8.5 De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- dezelfde klacht van klager reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - een gelijksoortige klacht nog in behandeling is;
 - het een klacht betreft die reeds bij de geschillencommissie c.q. de rechter aanhangig is gemaakt of waarin de geschillencommissie c.q. de rechter over de inhoud reeds een uitspraak heeft gedaan;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klachtenfunctionaris behandeling van de klacht met het oog op de redelijkheid en haalbaarheid toch wenselijk acht.
- 8.6 Indien de klachtenfunctionaris zijn onbevoegdheid vaststelt of vaststelt dat de klacht niet ontvankelijk is, doet hij klager daar schriftelijk en gemotiveerd mededeling van.

Artikel 9 Werkwijze bij behandeling van een klacht

- 9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klachtdatum en maakt een klachtdossier aan.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

- 9.2 Indien klager zich niet schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier op de website tot de klachtenfunctionaris wendt, overlegt de klachtenfunctionaris met klager en helpt hem eventueel een klacht op schrift te stellen. Klager kan er in dit stadium voor kiezen formeel nog geen klacht in te dienen.
- 9.3 Indien klager zich schriftelijk per brief, per e-mail of via het digitale klachtenformulier 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 klacht 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 klacht, wat de inhoud van die klacht is en welke klachtdatum zal worden aangehouden.
- 9.4 De klachtenfunctionaris legt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na de klachtdatum, contact met degene die zich tot hem wendt. De klachtenfunctionaris registreert zijn contactpogingen. Indien klager zich binnen twee weken na de eerste contactpoging van de klachtenfunctionaris niet bereikbaar toont, wordt de klacht als ingetrokken beschouwd. Klager behoudt dan – met inachtneming van de verjaringstermijn – het recht de klacht 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 de klachtenregeling en zo nodig door de klachtenfunctionaris geholpen zijn klacht te formuleren. Ook kunnen zij overleggen over de mogelijkheden waarop de klacht kan worden opgelost. Indien klager op basis van dit gesprek besluit een klacht in te dienen of voort te zetten, maken zij afspraken over de wijze waarop zij beklagde hierbij zullen betrekken.
- 9.6 De klachtenfunctionaris organiseert naar eigen inzicht het verdere verloop van de klachtenprocedure en doet dit in overeenstemming met deze regeling, de wet, de voor hem geldende overige regels en beroepsnormen en het functieprofiel.
- 9.7 De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen en organiseert bemiddelingsgesprekken indien wenselijk. De klachtenfunctionaris streeft ernaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht haar werkzaamheden te voltooien, waarbij de klachtenfunctionaris deze termijn in overleg met klager, zo nodig met vier weken kan verlengen. De klachtenfunctionaris en klager kunnen in goed overleg een langere termijn dan tien weken overeenkomen.
- 9.8 De klachtenfunctionaris kan zich met instemming van klager in zijn onderzoek laten ondersteunen door andere medewerkers van de zorgaanbieder, zolang dit onderzoek niet wordt uitgevoerd door iemand die betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft of persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht, klager of beklagde.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum:	01-03-2021	Toepassingsgebied:	GGZ Drenthe
Status:	Vastgesteld	Vindplaats BPM:	Ondersteunende processen
Versie:	3	Documenteigenaar:	Directie GGZ Drenthe
Revisiedatum:	01-01-2023	Documentbeheer:	kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl
		Gecontroleerde uitgifte	
		Soort document:	Regelement
		Code:	Wer.GGZ.KF .16.001
		Archiefcode:	Nvt

- 9.9 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager en de directie aan de voorzitter van de klachtencommissie of een andere externe deskundige het verzoek doen als bemiddelaar op te treden tussen klager en beklagde.
- 9.10 Bij complexe klachten kan de klachtenfunctionaris met instemming van klager en de directie aan de klachtencommissie verzoeken het onderzoek uit te laten voeren middels een hoorzitting. De uitspraak heeft de vorm van een niet bindend advies aan de zorgaanbieder. Klager, beklagde en klachtenfunctionaris ontvangen een afschrift van de uitspraak.

Artikel 10 Klachten die mede strekken tot het vergoeden van schade

Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade:

- a. informeert de klachtenfunctionaris bij klager naar de aard en omvang van de vermeende schade en de hoogte van het gevorderde bedrag;
- b. na het overleg met klager als bedoeld onder a. informeert klager de directie, teneinde de directie in de gelegenheid te stellen de klacht indien gewenst tijdig in te dienen bij haar verzekeraar;
- c. de klachtenfunctionaris, (de voorzitter van) de klachtencommissie en eventuele externe deskundigen doen geen uitspraken over de toekenning van schadevergoedingsverzoeken bij Wkkgz-klachten;
- d. de bepalingen in deze regeling om tot oplossing van de klacht te komen blijven onverminderd van kracht, met dien verstande dat de directie – afhankelijk van de hoogte van de vermeende schadevergoeding – te allen tijde kennis kan nemen van de voortgang van de klachtafhandeling en daarin namens zorgaanbieder een actievere rol kan innemen.

Artikel 11 Ingetrokken en opgeloste klachten

- 11.1 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht 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 beklagde.
- 11.2 Indien na tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht naar tevredenheid van klager en beklagde is opgelost, bevestigt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk per brief of per e-mail met een beknopte toelichting aan klager en beklagde.

Artikel 12 Beoordeling klacht door directie

- 12.1 Indien de klacht, al dan niet na bemiddeling van de klachtenfunctionaris, niet is opgelost, kan de klachtenfunctionaris met toestemming van klager de klacht voor een oordeel voorleggen aan de directie. De directie vormt zich dan een oordeel over de klacht en doet namens de

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

zorgaanbieder schriftelijk per brief of per e-mail met redenen omkleed mededeling aan klager over haar oordeel over de klacht, alsmede welke maatregelen zij eventueel heeft genomen of zal nemen en binnen welke termijn zij die maatregelen alsdan zal realiseren.

- 12.2 De termijn waarbinnen de directie het 12.1 bedoelde oordeel kan geven, is afhankelijk van de tijd die de klachtenfunctionaris al dan niet in overleg met klager besteedt aan de klacht. Overeenkomstig de wettelijke bepalingen streeft de directie ernaar binnen de in 9.7 genoemde termijnen haar oordeel als bedoeld in 12.1 te geven. Na overschrijding van deze termijn, staat het klager strikt genomen vrij zijn klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, al bestaat dan wel de kans dat de geschillencommissie het in complexe gevallen niet redelijk vindt dat klager de zorgaanbieder aan de wettelijke termijnen houdt. Het verdient dan ook de voorkeur dat bij (dreigende) termijnoverschrijding klager en de directie hierover vroegtijdig afspraken maken.
- 12.3 Indien klager besluit zijn klacht aanhangig te maken bij de geschillencommissie of de rechtbank, staat het de directie vrij de interne klachtenprocedure te staken.

Artikel 13 Ketenzorg

- 13.1 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden, kan klager kenbaar maken dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager daarbij prijs stelt op een gecombineerde behandeling van de klacht door de betreffende zorgaanbieders, treedt de zorgaanbieder daarover in overleg met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- 13.2 In situaties zoals bedoeld in 13.1 spreekt de zorgaanbieder 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.

III. De klachtencommissie

Artikel 14 De klachtencommissie

In het geval ex art. 8.4, 9.9 of 9.10 een Wkkgz-klacht ter beoordeling wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, is de Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe bevoegd daarover uitspraak te doen volgens de procedure als omschreven in het *Klachtenreglement klachten Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)* (<https://ggzdrenthe.nl/media/02-documenten/klachtenregeling-wvggz-drenthe.pdf>), met dien verstande dat een uitspraak van de klachtencommissie over een Wkkgz-klacht niet bindend is en de klachtencommissie niet bevoegd is schadevergoedingen toe te kennen bij Wkkgz-klachten.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	

IV. De geschillencommissie en de rechtbank

Artikel 15 Geschillencommissie en rechtbank

- 15.1 Indien een klacht 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.
- 15.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie indien hij van mening is dat:
- de zorgaanbieder in strijd heeft gehandeld met deze regeling c.q. de artikelen 15 tot en met 17 van de Wkkgz;
 - de mededeling als bedoeld in artikel 12.1 van deze regeling diens klacht naar zijn mening onvoldoende wegneemt;
 - van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht eerst conform deze regeling bij de zorgaanbieder indient.
- 15.3 De klager kan een geschil waarvan een verzoek tot schadevergoeding onderdeel is ook aanhangig maken bij de bevoegde rechtbank (Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen). Een geschil mag niet bij beide instanties tegelijk in behandeling gegeven worden.
- 15.4 Onder de adviestaak van de klachtenfunctionaris, valt ook het informeren van klager over de geschillencommissie en de rechtbank.

V. Overige bepalingen

Artikel 16 Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- 16.1 De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in het klachtdossier. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat dit zorgvuldig en veilig gebeurt. Het klachtdossier wordt tot vijf jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij de klachtenfunctionaris het noodzakelijk acht deze bewaartermijn te verlengen.
- 16.2 Voor archivering en bewaartermijn klachten van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt verwezen naar het klachtenreglement van de klachtencommissie, (<https://ggzdrenthe.nl/media/02-documenten/klachtenregeling-wvggz-drenthe.pdf>).
- 16.3 Documenten met betrekking tot de klachtafhandeling worden niet in het elektronisch patiëntendossier (EPD) van de patiënt bewaard, tenzij het documenten betreft die met het oog op herstel en behandeling onmisbaar geacht worden in het EPD. In dat geval worden alleen die gegevens betreffende de klachtafhandeling opgenomen die voor goede behandeling of zorg noodzakelijk zijn. Het opnemen van dergelijke documenten in het EPD geschiedt alleen bij wijze van uitzondering en met zoveel mogelijk terughoudendheid. In dat geval verdient het de voorkeur dat de behandelaar deze uitzondering met de patiënt bespreekt.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum:	01-03-2021	Toepassingsgebied:	GGZ Drenthe
Status:	Vastgesteld	Vindplaats BPM:	Ondersteunende processen
Versie:	3	Documenteigenaar:	Directie GGZ Drenthe
Revisiedatum:	01-01-2023	Documentbeheer:	kwiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl
		Gecontroleerde uitgifte	
		Soort document:	Regelement
		Code:	Wer.GGZ.KF .16.001
		Archiefcode:	Nvt

Artikel 17 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten 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 20 Evaluatie

- 20.1 De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling tweejaarlijks of desgewenst eerder.
- 20.2 De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

- 22.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van GGZ Drenthe.
- 22.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de directie voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De cliëntenraad dient op grond van art. 8 lid 1 onder a WMCZ 2018 instemmingsrecht. De ondernemingsraad heeft op grond van artikel 27 WOR instemmingsrecht.

Klachtenregeling GGZ Drenthe bij Wkkgz-klachten		Klachtenfunctionaris GGZ Drenthe	
Datum: 01-03-2021	Toepassingsgebied: GGZ Drenthe	Gecontroleerde uitgifte	
Status: Vastgesteld	Vindplaats BPM: Ondersteunende processen	Soort document: Regelement	
Versie: 3	Documenteigenaar: Directie GGZ Drenthe	Code: Wer.GGZ.KF .16.001	
Revisiedatum: 01-01-2023	Documentbeheer: kwaliiteit.ggzdrenthe@ggzdrenthe.nl	Archiefcode: Nvt	