

Klachtenreglement



Inleiding

Dit klachtenreglement is tot stand gekomen op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) die in werking is getreden op 01-01-2020.

In de wet Wkkgz is het volgende uitgangspunt opgenomen:

'Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.'

De wet Wkkgz stelt drie eisen waaraan een klachtenprocedure moet voldoen:

- Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht;
- De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossingen;
- De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Per juni 2017 stelt de wet Wkkgz de zorgaanbieder verplicht zich een onafhankelijke Klachtenfunctionaris aan te stellen en zich aan te sluiten bij een externe, onafhankelijke geschillencommissie. Het klachtenreglement van een zorgaanbieder waarborgt dat de Klachtenfunctionaris:

- Niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- Zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- De vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.

Het klachtenreglement is er zowel voor cliënten als voor naasten en nabestaanden van de cliënten. Door de klachtenreglement en Klachtenfunctionaris laagdrempelig toegankelijk te maken is de informatie over de klachtenreglement en hoe, waar en op welke manier een klacht in te dienen, gemakkelijk te vinden op onze website. Het uitgangspunt is dat de cliënt of de naasten en nabestaanden in eerste instantie ontevredenheid moet kunnen bespreken met degene over wie de klacht gaat. Als deze ontevredenheid gericht is op algemene zaken die de zorgaanbieder betreft, dan kan dit ook direct besproken worden met de leidinggevende. Deze probeert de ontevredenheid op te lossen. Als een klacht over een medewerker gaat, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met de medewerker te bespreken. De leidinggevende legt altijd de klachtenprocedure uit. Als de cliënt of naasten en nabestaanden er niet uitkomt met de leidinggevende dan kan de cliënt ondersteuning vragen van de Klachtenfunctionaris. Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken, met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

In de wet Wkkgz staat opgenomen dat voor de behandeling van klachten de zorgaanbieder geen kosten in rekening brengt aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder het termijn eenmalig verlengen met maximaal vier weken. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Hoofdstuk 1 - Definities

Klager

De cliënt, naasten, nabestaanden of de wettelijke vertegenwoordiger van de client, die namens de cliënt onvrede uit over de gedragingen van een medewerker, dan wel de zorgaanbieder zelf.

Klacht

Ieder naar voren gebrachte onvrede over een gedraging of gebeurtenis jegens de cliënt:

- over gedragingen van een medewerker of over GGZ MaatZorg B.V. zelf;
- over de gang van zaken binnen GGZ MaatZorg B.V.;
- over de facturatie.

Dit gaat over klachten die niet tussen de klager en betrokken medewerker of leidinggevende naar tevredenheid is opgelost. Hieronder valt onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, en ook het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt door GGZ MaatZorg B.V. of door een medewerker die voor GGZ MaatZorg B.V. werkzaam is.

Cliënt

Degene met wie GGZ MaatZorg B.V. een zorgrelatie heeft of heeft gehad.

Naasten

Ouders, kinderen, familieleden, partners, vrienden of andere naasten van de cliënt. Zij zijn voor de cliënt vaak de belangrijkste personen in hun leven. Naasten kunnen een klacht indienen over de wijze waarop zij bejegend zijn door een medewerker van GGZ MaatZorg B.V. of GGZ MaatZorg B.V. zelf. Naasten kunnen alleen een klacht indienen als de cliënt hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Verjaringstermijn

Een klager kan een klacht indienen en kan tot één jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis plaatsvinden.

Geschil

Een klacht die na het doorlopen van het interne klachtenreglement niet naar tevredenheid van de klager is opgelost met de leidinggevende, directie, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

Geschillencommissie

Op grond van de Wkkgz is elke zorgaanbieder verplicht aangesloten bij een geschillencommissie. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor de zorgaanbieder en voor de klager.



Wkkgz¹

Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg.

Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris behandelt namens GGZ MaatZorg B.V. klachten van cliënten, hun naasten, nabestaanden en/of wettelijke vertegenwoordiger. De Klachtenfunctionaris is gratis beschikbaar voor cliënten, hun naasten en nabestaanden. De inzet van de Klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan een effectieve oplossing van problemen tussen de klager en de zorgaanbieder, het herstel van de relatie en van het vertrouwen tussen de klager en de zorgaanbieder, om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Medewerker

Degene met wie door GGZ MaatZorg B.V. een arbeidsovereenkomst, stage overeenkomst of vrijwilligersovereenkomst is gesloten.

Wettelijke vertegenwoordiger

De ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet in staat is om dit zelf te kunnen, te behartigen.

Zorgrelatie

Overeenkomst die GGZ MaatZorg B.V. en de cliënt verbindt tot het verrichten van zorgtaken die rechtstreeks betrekking hebben op de cliënt.

AVG

Algemene Verordening Gegevensbescherming.

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2020-01-01/>

Hoofdstuk 2 - Klachten

Artikel 1 – Het indienen van een klacht

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de leidinggevende, de directie en/of de Klachtenfunctionaris.
2. Een klacht heeft een verjaringstermijn en kan tot één jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis plaatsvinden.
3. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden.
4. Het indienen van de klacht of het maken van een afspraak met de interne Klachtenfunctionaris kan middels klachtenfunctionaris@ggzmaatzorg.nl of via www.geschillencommissiezorg.nl via het contactformulier op www.ggzmaatzorg.nl
5. Een klacht kan worden ingediend door een cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn naasten of nabestaanden.
6. Voor klachten over facturatie kunt u terecht bij de directie middels info@ggzmaatzorg.nl
7. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan en/of vertegenwoordigen door een door hem zelfgekozen persoon of door de Klachtenfunctionaris.

Artikel 2 – Klachtenbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, contact op met de klager.
2. Er vindt zo spoedig mogelijk een gesprek plaats tussen de Klachtenfunctionaris en de klager. Tijdens dit gesprek wordt geïnventariseerd wat de klacht is en wat de klager wil bereiken met het indienen van de klacht.
3. De Klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de opties voor de indiening van de klacht.
4. Als de klacht over een situatie gaat waarbij de Klachtenfunctionaris zelf betrokken is, of om een andere reden de onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris niet vast te stellen is, heeft de klager de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Raad van Commissarissen.
5. Het indienen van de klacht of het maken van een afspraak met de Raad van Commissarissen kan middels rvc@ggzmaatzorg.nl

Artikel 3 – Bemiddeling

1. Het doel van de bemiddeling is het bereiken van een voor de klager en GGZ MaatZorg B.V. een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.
2. De Klachtenfunctionaris registreert het proces van de klachtafhandeling en/of de uitkomsten van het bemiddelingstraject.
3. De Klachtenfunctionaris zendt de klacht door naar betrokkene(n) met het verzoek een reactie te geven op de klacht. Ook de directie wordt op de hoogte gesteld van de klacht. Als de Klachtenfunctionaris dat wenselijk/noodzakelijk acht, kan de klacht ook aan de Raad van Commissarissen worden toegezonden.
4. De Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig. Daarbij toetst de Klachtenfunctionaris of door de betrokkene(n) is gehandeld volgens de voor hem geldende beroepsnorm.
5. Ten behoeve van het onderzoek naar de klacht heeft indien nodig, de Klachtenfunctionaris conform het privacyreglement toegang tot het dossier van de klager. De klager ondertekent hiertoe een formulier voor toestemming tot het dossier.
6. De Klachtenfunctionaris tracht vervolgens door bemiddeling tussen de klager en betrokkene(n) de zaak op te lossen. De klager wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
7. De directie formuleert binnen één week na ontvangst van het advies een schriftelijke mededeling aan de klager waarin met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
8. Blijkt dat voor de behandeling van de klacht meer dan de wettelijke termijn van zes weken nodig is dan kan deze termijn eenmalig met vier weken verlengd worden. De Klachtenfunctionaris meldt dit voor het aflopen van de termijn van zes weken, schriftelijk aan de klager.
9. De schriftelijke mededeling bevat in elk geval de volgende elementen:
 - a. Een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Een oordeel kan luiden: ongegrond, geheel of gedeeltelijk gegrond;
 - b. Een voldoende motivering van het oordeel.
10. De uitspraak kan eventueel worden aangevuld met:
 - a. Een advies over maatregelen ten aanzien van de betrokkene(n) ;
 - b. Een advies over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.
11. De Raad van Commissarissen wordt door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt een afschrift van de schriftelijke mededeling van art. 5 lid 6

Hoofdstuk 3 – Geschillencommissie en registratie

Artikel 4 – Geschillencommissie

1. Bij een geschil waar de klager niet met de leidinggevende, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen kan uitkomen, is er voor cliënten een geschillencommissie beschikbaar.
2. Voor cliënten van GGZ MaatZorg B.V. is een geschillencommissie beschikbaar als:
 - a. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 5 lid 6 de klacht naar het oordeel van de klager onvoldoende wegneemt;
 - b. Van cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
3. GGZ MaatZorg B.V. is aangesloten bij:
De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Artikel 5 – Dossievorming en registratie van klachten

1. De Klachtenfunctionaris maakt verslag op van de werkzaamheden in het kader van de behandeling van de klacht en vormt hiervan een klachtendossier.
2. Bij klachten wordt zorgvuldig conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) met de privacy van de klager omgegaan.
3. Zowel de klager als de betrokkene(n) hebben recht op inzage van het klachtendossier.
4. Het klachtendossier blijft tot 15 jaar na de datum van de schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 5 lid 6 in beheer van de Klachtenfunctionaris en zal daarna zorgvuldig worden vernietigd.
5. Tot personen herleidbare gegevens over de klacht worden door de GGZ MaatZorg B.V. drie jaar na beëindiging van bemiddeling of behandeling van de klacht vernietigd; langer bewaren van de gegevens is alleen toegestaan als de persoonsgegevens noodzakelijk zijn ter voldoening van een wettelijke bewaarplicht.
6. Indien uit een klacht van de klager afspraken voortvloeien, worden deze afspraken door de Klachtenfunctionaris in het dossier vastgelegd.
7. De bemiddelaar of Klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht.
8. De Klachtenfunctionaris meldt (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard per ommekeer aan de directie.

Artikel 6 - Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 8 februari 2021.



Hoofdstuk 4 – Belangrijke contactgegevens

Klachtenfunctionaris intern

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

E klachtenfunctionaris@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

Aanwezig van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur.

Een Klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

Klachtenfunctionaris extern

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

Klachtenloket Zorg

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

E info@klachtenloket-zorg.nl

T 070-3105392

www.geschillencommissiezorg.nl

Klachtenfunctionaris Facturatie

Voor klachten over rekeningen kunt u terecht bij de leidinggevende en/of de directie:

E info@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

Aanwezig van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur.

De directie neemt binnen vijf werkdagen contact met u op.

Raad van Commissarissen

E rvc@ggzmaatzorg.nl

T 06-25011233

www.ggzmaatzorg.nl

De Raad van Commissarissen neemt binnen vijf werkdagen contact met u op.



Geschillencommissie

Voor klachten als u er niet uitkomt met de leidinggevende, directie, Klachtenfunctionaris of Raad van Commissarissen

De Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T 070-3105310

www.geschillencommissiezorg.nl

