

Klachtenreglement

Spectrum GGZ B.V.

Dit document betreft het reglement voor klachtenafhandeling



Inwerkingtreding per 1 januari 2019
Versie 1.0

Spectrum GGZ B.V.
KvK: 72862009
AGB: 22221081

www.spectrumggz.nl
info@spectrumggz.nl

Artikel 0 Algemene bepalingen

- 0.1 Spectrum GGZ heeft in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een klachtenreglement ingesteld. Het bestuur streeft te allen tijde naar hulpverlening waar cliënten tevreden over zijn. Onverhoopt kunnen zich situaties voordoen waarin cliënten dit niet zijn en dat kenbaar willen maken. Dit klachtenreglement is een wegwijzer bij het indienen van een klacht en geldt voor alle betrokkenen.
- 0.2 Het indienen van een klacht kent twee fases:
1. een informele fase waarin klager een signaal van onvrede over een gedraging of beslissing aan de orde kan stellen bij de betrokken aangeklaagde en/of leidinggevende;
 2. een formele fase waarbij:
 - a. de interne klachtfunctionaris van de zorgaanbieder een oordeel zal geven over de klacht;
 - b. de externe klachtencommissie van de zorgaanbieder een uitspraak doet.
- 0.3 Spectrum GGZ brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar te verstrekken en door het reglement op de website beschikbaar te stellen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In dit reglement worden onderstaande begrippen als volgt gebruikt:

- a. **Aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, de persoon die werkzaam is voor de zorgaanbieder;
- b. **Bestuur:** Raad van Bestuur (directie) van zorgaanbieder;
- c. **Cliënt:** de natuurlijke persoon die door Spectrum wordt behandeld en/of begeleid en/of die zich tot Spectrum heeft gewend om behandeld en/of begeleid te worden en tevens diens vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n);
- d. **Gedraging:** enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;
- e. **Gemachtigde:** een door de cliënt aangewezen persoon die gemachtigd is namens hem te handelen in het kader van de klachtbehandeling door de commissie;
- f. **Klacht, informele:** elk naar voren gebracht signaal van onvrede over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Spectrum GGZ;
- g. **Klacht, formele:** een uiting van onvrede die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder over:
 1. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;

2. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen;
- h. **Klachtenfunctionaris:** een door de zorgaanbieder aangewezen persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek van advies dient met betrekking tot de indiening en/of formulering van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
 - i. **Klachtencommissie:** de door het bestuur ingestelde (externe) commissie om klachten conform deze regeling te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan het Bestuur;
 - j. **Klager:** natuurlijk persoon die de klacht indient als cliënt of direct betrokken is bij de cliënt die diensten van Spectrum afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht;
 - k. **Zorgaanbieder:** Spectrum GGZ B.V.
- 1.2 Daar waar in deze regeling 'hij' en 'zij' wordt gebruikt, wordt tevens bedoeld 'zij' en 'haar'.
- 1.3 De doelstelling van de klachtenbehandeling is:
- a. recht te doen aan de individuele cliënt en diens betrokkene;
 - b. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en op basis van gelijkwaardigheid van cliënt en aangeklaagde.

Artikel 2 Informele klachten

- 2.1 Geklaagd kan worden over de wijze waarop een aangeklaagde van de aangesloten instelling zijn taak heeft uitgeoefend, over de gedragingen van de organisatie als geheel en klachten aangaande ernstige situaties met een structureel karakter.
- 2.2 Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
- a. de aangeklaagde;
 - b. diens leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
- 2.3 Klachten worden in eerste instantie door de klager besproken met degene die betrokken is bij de zorg waartegen de klacht is gericht. Indien de klacht niet besproken kan worden met de direct betrokkene, wordt de klacht besproken met de leidinggevende. Indien geen oplossing wordt bereikt, dan kan de klacht formeel worden ingediend. Klachten van familie of naasten worden eveneens op bovenstaande wijze behandeld.
- 2.4 Indien klager niet klaagt vanuit de hoedanigheid als (oud)cliënt, is betrokkene enkel bevoegd om te klagen over de in artikel 2.1 genoemde taakuitoefening, gedraging of ernstige situatie voor zover hij/zij zelf daardoor rechtstreeks wordt benadeeld of getroffen, danwel wanneer hij/zij als gemachtigde met een schriftelijke volmacht van de cliënt met hem/haar of namens hem/haar optreedt.

Artikel 3 Toetsingsnorm en kosteloze behandeling

- 3.1 In de klachtenprocedure wordt getoetst of de aangeklaagde, c.q. de zorgaanbieder heeft gehandeld in strijd met de geldende regels.
- 3.2 Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies door een gemachtigde, geen kosten verbonden.

Artikel 4 Formeel klacht indienen

- 4.1 Een klacht kan schriftelijk (postadres zorgaanbieder) of e-mail (info@spectrumggz.nl) worden ingediend en wordt gericht aan de klachtenfunctionaris.
- 4.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt;
 - diens vertegenwoordiger(s);
 - diens nabestaande(n);
 - een gemachtigde;
 - een naastbetrokkene (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft).
- 4.3 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- 4.4 Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.
- 4.5 Het klaagschrift bevat:
- naam en adres van de cliënt en/of klager;
 - naam van de aangeklaagde over wie geklaagd wordt;
 - een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris (intern klachtrecht)

- 5.1 De klachtenfunctionaris is werkzaam voor de zorgaanbieder, maar is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking op heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 5.2. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- 5.3 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. De zorgaanbieder onthoudt zich zo veel als mogelijk van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 5.4 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
- het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - het informeren van cliënten, aangeklaagde en derden over het klachtenreglement;

- c. het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
- d. het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
- e. het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
- f. het informeren van de zorgaanbieder over in behandeling zijnde en afgeronde klachten;
- g. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde, leidinggevend en bestuur over de omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 6 Behandeling door klachtenfunctionaris

- 6.1 De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
- 6.2 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt de klachtenfunctionaris of cliënt/betrokkene ontvankelijk is in zijn klacht. Dit gebeurt binnen 7 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.
- 6.3 De klager wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:
 - a. de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 4 van dit reglement stelt aan de persoon van de klager (bevoegdheid) en de inhoud van de klacht;
 - b. een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
 - c. de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - d. de klacht elders ook in behandeling is gegeven;
 - e. er sprake is van strafrechtelijke handelingen.
- 6.4 Indien zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
- 6.5 Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.
- 6.6 De klachtenfunctionaris kan, indien hij dat wenselijk of noodzakelijk acht, cliënt danwel betreffende aangeklaagde op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Artikel 7 De klachtencommissie (extern klachtrecht)

- 7.1 De klager heeft het recht om - na het besluit van de klachtenfunctionaris - zijn klacht voor te leggen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Spectrum GGZ is aangesloten. Het indienen van een klacht aan de klachtencommissie geschiedt schriftelijk aan:
Klachtencommissie Spectrum GGZ
Van Weedestraat 3
3761 CA SOEST
- 7.2 De klager krijgt binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht bericht dat de klacht is ontvangen. De aangeklaagde wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk een week na de bevestiging van de klacht aan de klager, op de hoogte gebracht van de ingediende klacht.

Artikel 8 Behandeling door de klachtencommissie

- 8.1 De klachtencommissie past in beginsel hoor en wederhoor toe. Indien de commissie de klacht ontvankelijk acht, streeft zij na om de klager en de aangeklaagde binnen twee weken in de gelegenheid te stellen mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. De commissie spreekt geen oordeel uit zonder beide partijen te hebben gehoord.
- 8.2 De commissie streeft ernaar klager, aangeklaagde en bestuur binnen zes weken nadat de klager de bevestiging van de klacht door de commissie heeft ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed, te informeren van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. De uitspraak van de commissie dient te worden gebaseerd op gegevens die aan beide partijen bekend zijn. Ze moet voldoende gemotiveerd zijn en ingaan op alle onderdelen van de klacht. De klacht kan gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht te vellen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed, mededeling aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal geven.
- 8.3 Het door de commissie gevormde dossier wordt standaard gedurende een termijn van twee jaar bewaard. In uitzonderingsgevallen kan de termijn tot maximaal vijf jaren worden verlengd. Klager kan de commissie schriftelijk gemotiveerd verzoeken het klachtendossier eerder dan na verloop van de bewaartermijn te vernietigen óf vooralsnog niet te vernietigen.
- 8.4 De commissie kan verzoeken om schriftelijke informatie. Deze informatie betreft alleen de informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht. Dit houdt in dat niet als vanzelfsprekend het hele cliëntdossier aan de commissie wordt overgelegd. Uiteraard kan het recht dat de klachtencommissie op informatie heeft, voor wat betreft het dossier, slechts met toestemming van de cliënt worden verkregen.
- 8.5 Wanneer de cliënt géén toestemming geeft tot toegang tot relevante informatie dan kan hij of zij de rechten op klachtafhandeling verliezen omdat hij hierdoor de aangeklaagde zijn mogelijkheden op verweer ontnemt.
- 8.6 De privacy van klager en derden moeten voldoende worden gewaarborgd en mag niet worden geschonden. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is voor klager en aangeklaagde, in beginsel, ter inzage. Uiteindelijk beslist de commissie over daadwerkelijke inzage. De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. De leden van de commissie kennen een geheimhoudingsplicht. De commissie kan ook advies van deskundigen inwinnen.
- 8.7 Het bestuur deelt klager, aangeklaagde en de commissie binnen twee weken na ontvangst van het advies van de commissie schriftelijk mee of zij het oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook zal zij aan dienen te geven of – en zo ja welke – maatregelen zij naar aanleiding van het oordeel zal nemen. Dit besluit dient voorzien te zijn van een deugdelijke motivering. Indien het bestuur niet binnen de termijn van twee weken kan reageren, doet zij daarvan met opgave van redenen, mededeling aan klager, aangeklaagde en de commissie. Dit onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar besluit zal uitbrengen.

Artikel 9 Uitspraak

- 9.1 Een uitspraak op een klaagschrift omvat de volgende elementen:
- a. een samenvatting van de klacht;
 - b. overwegingen van degene die de klacht behandelt bij de klacht;
 - c. een oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - d. een voldoende motivering van dat oordeel;
 - e. eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht.
- 9.2 De uitspraak wordt toegestuurd aan de cliënt, de aangeklaagde en de aangesloten organisatie. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld. Als de klager niet de cliënt is, wordt de uitspraak zowel aan de klager alsook aan de cliënt als zijnde belanghebbende toegestuurd.

Artikel 10 Termijnen

- 10.1 De klacht moet binnen twee weken in behandeling worden genomen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- 10.2 De maximale afhandelingstermijn bedraagt zes weken. Als het noodzakelijk is om van deze termijnen af te wijken wordt de klager hiervan schriftelijk, met opgaaf van redenen, op de hoogte gesteld. Tevens wordt de termijn genoemd waarop naar verwachting de klacht zal zijn behandeld.

Artikel 11 Reactie na uitspraak klachtencommissie

- 11.1 De zorgaanbieder deelt cliënt en aangeklaagde zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.

Artikel 12 Geheimhouding

- 12.1 Een ieder die bij de behandeling van klachten betrokken is (geweest) en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Artikel 13 Klachtenregistratie

- 13.1 De klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klacht en de klachtenformulieren, andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.
- 13.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt, aangeklaagde en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 13.3 Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
- 13.4 Bewaartermijnen zijn in overeenstemming met het Privacyreglement (art. 8) van Spectrum.

Artikel 14 Jaarverslag en evaluatie

14.1 De organisatie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende (interne) klachten, de wijze van behandeling, het oordeel en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur.

Artikel 15 Slotbepalingen

15.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de organisatie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

15.2 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en ingetrokken door het bestuur.

15.3 Dit reglement is bestuurlijk vastgesteld en trad in werking op 1 januari 2019.

