

# Klachtenregeling GGZ Friesland

## INLEIDING

GGZ Friesland wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en voldoet aan de algemeen geldende vereisten voor deze zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook de goede omgang met (signalen van) onvrede over de verleende zorg of diensten. Uitgangspunt is dat signalen van boosheid, irritatie, ongenoegen en klachten zo vroeg mogelijk worden opgevangen en besproken met de direct betrokkenen.

In deze klachtenregeling zijn de algemene regels voor de omgang met onvrede, ongenoegens, ervaren tekorten of klachten beschreven. De regeling is niet bedoeld als volledige beschrijving van de manier waarop GGZ Friesland hiermee om wil gaan. Voor onze visie en beleid verwijzen we naar de het **Klachtenbeleid GGZ Friesland**.

De regeling voldoet aan de **vereisten van de Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Deze wet verplicht zorgaanbieders om een laagdrempelige klachtenregeling op te stellen volgens de door de wet daaraan gestelde eisen. De Klachtencommissie voor cliënten en naasten, maakt onderdeel uit van de klachtenregeling GGZ Friesland.

Tevens voldoet deze regeling aan de **eisen die aan de klachtenregeling voor Bopz-zorg zijn gesteld volgens de Wet Bopz en het besluit klachtenbehandeling Bopz**. De volgens genoemde wet verplicht gestelde klachtencommissie Bopz wordt eveneens uitgevoerd door de Klachtencommissie voor cliënten en naasten. De specifieke Bopz-regels worden in de regeling telkens in een apart artikel-onderdeel vermeld.

De werkwijze en gang van zaken tijdens de behandeling van een klacht bij de Klachtencommissie voor cliënten en naasten, is vastgelegd in een technisch reglement voor klachten op grond van de Wet Bopz (bijlage 1) en een technisch reglement voor klachten op grond van de Wkkgz (bijlage 2) en zijn toegevoegd aan deze Klachtenregeling.

Voor de opbouw van het klachtenreglement GGZ Friesland wordt hierbij verwezen naar de inhoudsopgave.

## **INHOUDSOPGAVE**

### **INLEIDING**

#### **DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN**

1. Doelstellingen klachtenregeling
2. Uitgangspunten klachtenregeling

#### **ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING**

- A Informele klachtenregeling, artikel 3.
- B Formele klachtenregeling
  - B.1 Klachten in de lijn, artikel 4.
  - B.2 Formele klachten bij de klachtencommissie
    5. Klagers
    6. Klachtbehandeling en termijnen
    7. Voortgangsinformatie en afsluiting klacht
    8. Archiveren en bewaren klachtdossier

#### **DE KLACHTENCOMMISSIE VOOR CLIËNTEN EN NAASTEN**

9. Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

#### **OPVANG, ONDERSTEUNING EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN**

10. Positie en waarborg onafhankelijkheid klachtenfunctionaris
11. Positie en waarborg onafhankelijke bemiddelaar
12. Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris
13. Positie en taken vertrouwenspersoon (pvp en fvp)

#### **BEOORDELING VAN GESCHIL DOOR EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG IN HET KADER VAN EEN WKKGZ-KLACHT**

14. Aansluiting, toetsingsontvankelijkheid

#### **ALGEMENE BEPALINGEN**

15. Bekendmaking en facilitering klachtenregeling
16. Besluit tot indienen of intrekken klacht
17. Afhandeling klachten in de ketenzorg
18. Geheimhouding en privacy
19. Onvrede over afhandeling klacht
20. Kosten klachtafhandeling

#### **SLOTBEPALING**

21. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling

#### **BIJLAGE 1- TECHNISCH REGLEMENT Wet Bopz-klachten**

#### **BIJLAGE 2- TECHNISCH REGLEMENT Wkkgz-klachten**

## DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN

### Artikel 1

#### Doelstellingen klachtenregeling

1. De klachtenregeling van GGZ Friesland heeft tot doel:
  - a. Recht te doen aan de belangen van de individuele cliënt en diens familie en naaste en alle andere personen die in contact zijn met GGZ Friesland, door een zorgvuldige opvang en afhandeling van ongenoegens en klachten.
  - b. Zo mogelijk oplossen van de via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
  - c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en betrokken medewerker en/of zorgverlener.
  - d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door GGZ Friesland, in structurele zin.

### Artikel 2

#### Uitgangspunten klachtenregeling

2. De klachtenregeling GGZ Friesland heeft als uitgangspunten:
  - a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de geuite onvrede of klacht te komen.
  - b. Daarom worden cliënten, diens vertegenwoordigers en naasten en alle andere personen die in contact met GGZ Friesland zijn, van harte uitgenodigd om de betrokken medewerker (hulpverlener, receptionist, telefonist, servicemedewerker, etc.) rechtstreeks aan te spreken wanneer hen iets in de zorgrelatie of dienstverlening dwarszit.
  - c. De klachtenregeling is in principe getrapt, waarbij het de inzet is om de klacht of ongenoegen met toestemming van de cliënt, op het niveau van de werkvloer op te lossen. Mocht dit niet lukken dan kan de volgende stap in de regeling gezet worden. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de 'informele' regeling en de 'formele' regeling. Aan de informele regeling zijn geen formele procedurele eisen verbonden. Klachten die onder de formele regeling vallen zijn schriftelijk ingediend bij de medewerker van GGZ Friesland, diens leidinggevende (manager, directeur of raad van bestuur) of bij de klachtencommissie. De formele klachten in de lijn worden door de betrokken medewerker of diens leidinggevende geregistreerd in TriasWeb<sup>1</sup>. De klachten in behandeling bij de klachtencommissie worden door de commissie geregistreerd in een eigen systeem.
  - d. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
  - e. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
  - f. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de klager.
  - g. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van GGZ Friesland en de aan deze verbonden medewerkers.
  - h. Respecteren van de privacy van cliënt, klager, verweerder en andere bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt (en diens naaste) conform de wet en conform dit reglement.

---

<sup>1</sup> Zie voor nadere omschrijving van de informele en formele klachtenlijn artikel 3 t/m 5 van dit reglement, en het Klachtenbeleid GGZ Friesland.

- i. In het patiëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over de door de cliënt of naaste ingediende klachten en de afhandeling daarvan.  
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier vastgelegd.

## **ORGANISATIE VAN DE KLACHTENREGELING:**

### **A. INFORMELE KLACHTENREGELING**

#### **Artikel 3**

##### **Informele klachtenregeling.**

- 3.1 De informele klachtenregeling is toegankelijk voor iedereen die in welke vorm dan ook in contact is met GGZ Friesland.
- 3.2 De klager wordt uitgenodigd de betreffende medewerker rechtstreeks aan te spreken.
- 3.3 Als dit niet lukt of mogelijk is, kan de klager ook terecht bij de leidinggevende van betrokken medewerker (de manager, directeur of raad van bestuur).
- 3.4 De klager kan zich ook wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor informatie over de klachtmogelijkheden, ondersteuning bij het formuleren van de klacht en het vinden van de juiste plek om de klacht bespreekbaar te maken.
- 3.5 Cliënten of diens familie of naasten kunnen eveneens ondersteuning krijgen van de patiëntenvertrouwenspersoon respectievelijk de familievertrouwenspersoon.
- 3.6 Er zijn geen formele procedurele eisen verbonden aan deze informele regeling, behalve de in redelijkheid te hanteren fatsoensnormen en het bepaalde ten aanzien van de termijn in artikel 3.7.
- 3.7 De klacht moet binnen een week, in ieder geval binnen 6 weken worden afgewikkeld.
- 3.8 De betrokken medewerker/verweerder moet zich er van vergewissen dat de klacht hiermee is opgelost.
- 3.9 De informele klachten hoeven niet te worden geregistreerd.

### **B. FORMELE KLACHTENREGELING**

#### **B1. FORMELE KLACHTEN IN DE LIJN**

##### **Artikel 4**

##### **Formele klachtenregeling: indienen klachten in de lijn.**

- 4.1 Eenieder die in contact is met GGZ Friesland kan over de geboden zorg- en dienstverlening een schriftelijke klacht indienen bij een medewerker of leidinggevende in de lijn.
- 4.2 De klager kan zich ook wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor informatie over de klachtmogelijkheden, ondersteuning bij het formuleren van de klacht en het vinden van de juiste plek om de klacht bespreekbaar te maken.
- 4.3 Cliënten of diens familie of naasten kunnen gedurende het hele traject eveneens ondersteuning krijgen van de patiëntvertrouwenspersoon respectievelijk de familievertrouwenspersoon.
- 4.4 De klacht moet binnen 6 weken worden afgewikkeld, de termijn gaat lopen vanaf het moment dat de aard van de klacht voor de betrokken medewerker/verweerder duidelijk is. De afwikkeling/oplossing wordt door de betrokken medewerker of diens leidinggevende vastgelegd en de klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd. Als dit leidt tot afspraken die relevant zijn voor de behandeling dan worden die opgenomen in het dossier van de cliënt.
- 4.5 De betrokken medewerker of diens leidinggevende vergewist zich na afwikkeling, ervan dat de klacht voor de klager hiermee is afgerond.

- 4.6 Een klacht kan buiten behandeling gelaten worden als blijkt dat dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling (in de lijn of door de klachtencommissie) is of is geweest.
- 4.7 Als er door klager en betrokkenen voor gekozen wordt om bemiddeling in te zetten bij het oplossen van de klacht, dan wordt de termijn voor de duur van de bemiddeling opgeschort .
- 4.8 De termijn van 6 weken kan omkleed met redenen éénmaal worden verlengd met 4 weken.
- 4.9 In overleg met de betrokkenen en met instemming van de klager kan, als dit voor de oplossing/afwikkeling van het probleem van belang is, verdere verlenging worden afgesproken.
- 4.10 Deze klachten (klacht en uitkomsten/afspraken) worden in TriasWeb door de betrokken medewerker of diens leidinggevende geregistreerd.
- 4.11 Bij een klacht gericht aan meerdere medewerkers, wordt onderling afgestemd wie de klacht registreert.
- 4.12 Wanneer een zelfde klacht door meerdere klagers gezamenlijk wordt ingediend, dan wordt dit geregistreerd als één klacht.

## **B2. FORMELE KLACHTEN BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 5**

#### **Klagers Wkkgz**

- 5.1 Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de (ex)cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt als deze hiervoor schriftelijk door de cliënt is gemachtigd, of door een nabestaande van de overleden cliënt.
- 5.2 Een persoon die door GGZ Friesland (of een bij deze werkzame persoon) als vertegenwoordiger van de cliënt wordt geweigerd, heeft het recht om hierover een klacht in te dienen en te laten beoordelen of deze weigering terecht is.
- 5.3 Familie of naastbetrokkenen kunnen ook klagen of hun ongenoegen uiten over de eigen relatie met medewerkers van de GGZ Friesland.

#### **Klagers Bopz**

- 5.4 Indien er sprake is van een klacht gericht tegen een beslissing als omschreven in art. 41 Wet Bopz, zijn degenen die een Bopz-klacht kunnen indienen: de cliënt, elke andere in het ziekenhuis verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouders van een minderjarige cliënt voor zover zij ouderlijk gezag hebben, de ouders van een meerderjarige cliënt en voorts elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator of mentor van betrokkene (zie artikel 41 en artikel 4 Wet Bopz).  
Indien een klacht wordt ingediend door een derde als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz wordt behoudens bijzondere omstandigheden de cliënt van de indiening van de klacht op de hoogte gesteld. Indien de cliënt bezwaren heeft tegen behandeling van de klacht kan de commissie besluiten de klacht niet te behandelen.

### **Artikel 6**

#### **Klachtbehandeling en termijnen**

##### **Algemeen**

- 6.1 Klachten bij de klachtencommissie moeten schriftelijk worden ingediend.
- 6.2 Als er door betrokken partijen voor gekozen wordt om bemiddeling in te zetten bij het oplossen van de klacht, dan wordt de termijn voor de duur van de bemiddeling opgeschort .

- 6.3 In overleg met de betrokkenen en met instemming van de klager kan, als dit voor het komen tot een oordeel van de klacht van belang is, een verdere verlenging van de termijn worden afgesproken.
- 6.4 Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de externe geschillencommissie.
- 6.5 De commissie acht de klacht als ingediend als helder is wat de aard van de klacht is en tegen wie die gericht is. De wettelijk bepaalde behandeltermijn gaat eerst op dat moment van start.
- 6.6 De klager kan bij de formulering van de klacht technisch ondersteuning vragen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- 6.7 Cliënten of diens familie of naasten kunnen gedurende het gehele klachtentraject ondersteuning krijgen van de patiëntvertrouwenspersoon respectievelijk de familievertrouwenspersoon. Voor patiënten die onder de Wet Bopz vallen is dit een wettelijk recht.
- 6.8 Een klacht wordt buiten behandeling gelaten indien blijkt dat dezelfde klacht van dezelfde cliënt reeds in behandeling is of is geweest. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
- 6.9 De commissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen als zij geen behoorlijk onderzoek kan doen naar de feitelijke toedracht (omdat de feiten zich te lang geleden hebben voorgedaan of als de verweerder zich niet meer in redelijkheid tegen de klacht kan verweren, de verweerder is overleden etc. Bij de beoordeling hiervan zal de commissie of de voorzitter steeds de ernst en de aard van de klacht mee in overweging nemen. Men kan hierbij tevens denken aan de gevallen als een kennelijk onbevoegde klager of een volstrekt onbegrijpelijke klacht. In geval de commissie besluit een klacht niet in behandeling te nemen, zal zij de betrokkenen en de raad van bestuur hiervan in kennis stellen. In geval het een klacht inzake de Wkkgz betreft neemt de raad van bestuur de uiteindelijke beslissing. In het geval van Bopz-klachten beslist de klachtencommissie zelfstandig.
- 6.10 De klachten behandeld door de klachtencommissie worden in het systeem van de klachtencommissie geregistreerd.

### **Wkkgz**

- 6.11 naast de bevoegdheid die de commissie heeft op grond van de Wet bopz om beslissingen te schorsen, is de commissie in de volgende gevallen bevoegd de beslissing waartegen een klacht op grond van de Wkkgz is gericht, te schorsen, namelijk als het een klacht betreft tegen een beslissing tot:
  - een gedwongen ontslag van een cliënt
  - een gedwongen overplaatsing van een cliënt die opgenomen is op een afdeling voor langdurig verblijf
- 6.12 Er moet door de commissie binnen 6 weken een oordeel over de klacht naar de klager gestuurd worden. Deze termijn kan met redenen omkleed éénmalig worden verlengd met 4 weken
- 6.13 De commissie zal de klacht behandelen en een zwaarwegend advies geven aan de raad van bestuur of de klacht gegrond of ongegrond is, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. (Voor de nadere omschrijving van de werkwijze bij de klachtbehandeling wordt hierbij verwezen naar het technisch reglement voor klachten onder de Wkkgz in bijlage2.)
- 6.14 In vervolg op het advies van de klachtencommissie, ontvangen klager en verweerder van de raad van bestuur binnen 4 weken een schriftelijke beslissing op de klacht, waarin dat advies wordt meegenomen. Hierbij geeft de bestuurder aan of hij overgaat tot maatregelen, wat de strekking hiervan is en wanneer effectuering hiervan plaatsvindt. Ingeval het advies van de commissie vergezeld gaat van aanbevelingen geeft de raad van bestuur in zijn schriftelijke beslissing gemotiveerd aan of GGZ Friesland deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

## **Bopz**

- 6.15 Inzake een Bopz-klacht geeft de commissie binnen 2 weken na ontvangst van de klacht of, indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen 4 weken na ontvangst, van zijn met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan, kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de inspecteur (zie art.41 lid 6 Wet Bopz). De commissie kan haar beslissing vergezeld laten gaan van aanbevelingen aan de raad van bestuur. De raad van bestuur geeft dan binnen 4 weken in een schriftelijke reactie gemotiveerd aan of het bestuur deze aanbevelingen al dan niet overneemt. (Voor de werkwijze van de klachtbehandeling wordt hierbij verwezen naar het technisch reglement in bijlage 2.)
- 6.16 Bemiddeling: indien de klager akkoord gaat met een bemiddelingspoging, gaat hij tevens akkoord met het verlengen van de wettelijke termijn, voor de duur van de bemiddelingspoging, met dien verstande dat de termijn met maximaal één week wordt verlengd. De termijn wordt echter nooit meer verlengd dan de bemiddelingspoging duurt.

## **Artikel 7**

### **Voortgangsinformatie en afsluiting klachtafhandeling**

#### **Algemeen**

- 7.1 De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van een schriftelijk ingediende klacht bij de klachtencommissie.
- 7.2 Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en verweerder een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en verweerder/zorgaanbieder overeengekomen afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

## **Artikel 8**

### **Archiveren en bewaren klachtdossier**

#### **Algemeen**

- 8.1 De klachtencommissie draagt zorg voor dossiervoering van de klachten die bij haar zijn ingediend ( dit betreft vastlegging van de klacht, het verweerschrift, het verslag hoorzitting en het advies c.q. de beslissing).
- 8.2 De dossiervoering en bewaring geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
- 8.3. De klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie/stukken langer te bewaren.  
Hierna vindt bewaring in geanonimiseerde versie plaats van kerngegevens en – stukken.
- 8.4. In het patiëntendossier wordt geen aantekening bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze.  
Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier vastgelegd.

## DE KLACHTENCOMMISSIE VOOR CLIËNTEN EN NAASTEN

### Artikel 9

#### Samenstelling, benoeming en ontslag klachtencommissie

- 9.1. De klachtencommissie is onpartijdig en wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter, die tevens jurist is. De leden nemen geen zitting in de commissie als zij op enigerlei wijze betrokken zijn bij de situatie waar de klacht betrekking op heeft. De commissie is belast met de behandeling van klachten volgens deze door de bestuurder vastgestelde klachtenregeling en het door de bestuurder vastgesteld technisch reglement, waarin de werkwijze van de commissies is vastgelegd.<sup>2</sup>
- 9.2. De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
- 9.3. De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd door het bestuur voor een periode van vier jaar. Zij zijn herbenoembaar. Alvorens tot herbenoeming over te gaan zal een commissie van drie personen bestaande uit een lid van de commissie, een lid van het bestuur en een stafmedewerker van de commissie over de herbenoeming aan het bestuur adviseren.
- 9.4. Het bestuur voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe, die voorbereidend werk kan doen zoals zelfstandig een vooronderzoek verrichten, en die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.
- 9.5. Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan door het bestuur tijdens de zittingsperiode het lidmaatschap ontnomen worden als het betreffende lid door zijn gedragingen binnen of buiten het kader van zijn functie binnen de instelling, of publiekelijk uitlatingen doet die zodanig zijn dat zijn integriteit als lid van de commissie kan worden aangetast.
- 9.6. De leden van de commissie kunnen ook tussentijds ontslag nemen op eigen verzoek.

## OPVANG, ONDERSTEUNING EN BEMIDDELING BIJ KLACHTEN KLACHTENFUNCTIONARIS, KLACHTBEMIDDELAAR<sup>3</sup> EN VERTROUWENSPERSOON

### Artikel 10

#### Positie en waarborg onafhankelijkheid klachtenfunctionaris

- 10.1. De klachtenfunctionaris stelt zich neutraal op tegenover klager, verweerder en zorgverlener. Hij kan zijn functie onafhankelijk uitvoeren zonder inmenging van en benadeling door de zorgaanbieder waarbij deze in dienst is<sup>4</sup>.
- 10.2. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de secretaris van de raad van bestuur.
- 10.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij GGZ Friesland of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 10.4. Ingeval van – directe of indirecte – (persoonlijke) betrokkenheid bij een klager, verweerder of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

<sup>2</sup> Het technisch reglement van de klachtencommissies is als bijlage 1 en 2 bij deze klachtenregeling toegevoegd. Bij art.4 Behandeling, is in deze reglementen de samenstelling van de commissies nader omschreven.

<sup>3</sup> De WKKGZ laat de mogelijkheid om de klachtenfunctie door één of meerdere daartoe geschikt te achten personen te laten uitvoeren. GGZ Friesland kiest er voor de taken die wettelijk bij de klachtenfunctie zijn neergelegd te verdelen over meerdere functies/instanties, te weten de klachtenfunctionaris, klachtenbemiddelaars en een klachtencommissie. Daarnaast hebben de patiënten- en familievertrouwenspersonen eveneens (wettelijk vastgelegde) taken in de ondersteuning en of bemiddeling bij ongenoegens en klachten.

<sup>4</sup> Art.15 lid1 WKKGZ



## **Positie en waarborg onafhankelijkheid bemiddelaar**

- 11.1 De klachtbemiddelaar stelt zich onafhankelijk en neutraal op tegenover klager, verweerder en zorgverlener.  
In de bemiddeling kan door een onafhankelijke, onpartijdige externe of interne bemiddelaar worden voorzien.
- 11.2 In het geval de bemiddelaar tevens lid is van de klachtencommissie, is in het reglement van de klachtencommissie vastgelegd dat deze zijn taak onafhankelijk kan uitvoeren.
- 11.3 Ingeval de klacht waarbij de bemiddelaar betrokken is geweest niet tot een oplossing komt en de klacht door de klager wordt voorgelegd aan de klachtencommissie, is tevens vastgelegd dat de betrokken bemiddelaar geen onderdeel kan uitmaken van de klachtencommissie die de klacht in behandeling neemt.

## **Artikel 12**

### **Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris**

- 12.1 De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:
- Opvang van klachten<sup>5</sup>.
  - Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.
  - Informeren over de mogelijkheid van de klager om zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (pvp en fvp)
  - ondersteuning bij het kenbaar maken van het ongenoegen of de klacht op de juiste plek.
  - ondersteunen(technisch) bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht
  - ondersteunen bij het inschakelen van bemiddeling

## **Artikel 13**

### **Positie en taken vertrouwenspersoon (pvp en fvp)**

- 13.1 Cliënten van GGZ Friesland kunnen zich tijdens het klachtenproces vanaf ontstaan van een klacht tot afhandeling, ter ondersteuning laten bijstaan door een onafhankelijke patiënten-vertrouwenspersoon (pvp). Voor patiënten die onder de Wet Bopz vallen is dit een wettelijk recht.<sup>6</sup>  
De pvp is niet in dienst van de instelling maar bij de Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon, en behartigt de belangen van de patiënt/cliënt.
- 13.2 Familie en naasten kunnen bij het aan de orde stellen van ongenoegen, klachten en vragen ondersteuning krijgen van een familievertrouwenspersoon (fvp). De fvp is in dienst bij de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen en behartigt de belangen van de familie en naastbetrokkenen.

## **BEOORDELING VAN GESCHIL DOOR DE EXTERNE GESCHILLENCOMMISSIE GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG IN HET KADER VAN EEN WKKGZ-KLACHT**

## **Artikel 14**

### **Aansluiting; toetsing ontvankelijkheid**

- 14.1 GGZ Friesland is als zorgaanbieder aangesloten bij de volgens art.18 van de Wkkgz erkende Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg.

<sup>5</sup> Deze taak ligt eveneens bij de medewerkers/leidinggevenden van GGZ Friesland.

<sup>6</sup> Personen die een wettelijk (wet Bopz) gewaarborgd recht hebben op ondersteuning door een pvp zijn: a) alle in Bopz-aangemerkte ggz-instellingen verblijvende patiënten, ongeacht of zij vrijwillig of onvrijwillig zijn opgenomen, b. alle ggz-patiënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een ggz-instellingverblijven, c) alle ambulante (potentiële) ggz-patiënten die in het kader van de zelfbindingsregeling een beroep doen op de pvp.

- 14.2 Zij voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op deze geschillencommissie.
- 14.3 Tot de geschillencommissie kunnen zich wenden: een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel de schriftelijk gemachtigde vertegenwoordiger van de cliënt in de in artikel 14.4 genoemde gevallen.
- 14.4 Een klager kan een geschil met GGZ Friesland schriftelijk ter beslechting aan de geschillencommissie voorleggen indien de klachtenregeling en/of de klachtenafhandeling niet voldoet aan de in de wet gestelde eisen, indien de klager van oordeel is dat de afdoening van de klacht naar diens oordeel zijn klacht in onvoldoende mate wegneemt of als in redelijkheid van de klager niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- 14.5 Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 14.6 In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en verweerder van de bestuurder van GGZ Friesland binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak/advies. In deze reactie is aangegeven of GGZ Friesland overgaat tot maatregelen, wat de strekking van deze is en wanneer effectuering van deze plaatsvindt. Ingeval de uitspraak vergezeld gaat van aanbevelingen aan GGZ Friesland, is in de schriftelijke reactie gemotiveerd aangegeven of zij deze al dan niet overneemt.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **Artikel 15**

#### **Bekendmaking en facilitering klachtenregeling**

- 15.1 GGZ Friesland draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen.
- 15.2 Zij draagt er zorg voor dat medewerkers en leidinggevenden bekend zijn met het klachtenbeleid en de klachtenregeling van GGZ Friesland en daarmee met de mogelijkheid om ook de diensten van de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon in te roepen.
- 15.3 Zij voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

### **Artikel 16**

#### **Besluit tot indienen of intrekken klacht**

- 16.1 De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm hij zijn klacht in eerste instantie indient. De verdere route voor afhandeling van de klacht wordt in lijn met het GGZ Friesland Klachtenbeleid, in overleg met de klager bepaald, in samenhang met de doelen en wensen van de klager en afgestemd op de (on)mogelijkheden of formele vereisten bij onderscheiden procedures.
- 16.2 De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie.<sup>7</sup> Het is wenselijk, maar niet verplicht dat de klager over, het voornemen tot, indiening van de klacht bij een andere instantie mededeling doet aan degene(n) die bij de (afhandeling van de) klacht betrokken is (zijn).

---

<sup>7</sup> Voorbeelden van dergelijke instanties zijn de tuchtrechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het Landelijk Meldpunt Zorg.

- 16.3 Een bij de klachtafhandeling betrokken persoon/instantie verstrekt de klager desgewenst informatie over mogelijkheden voor indiening van een klacht elders of verwijst de klager daarvoor naar een andere, geëigende instantie.
- 16.4 De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure.  
Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.
- 16.5 Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang<sup>8</sup> kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie.  
Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en verweerder, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

## **Artikel 17**

### **Afhandeling klachten in ketenzorg**

- 17.1 Betreft de bij GGZ Friesland ingediende klacht meerdere medewerkers of meerdere teams/afdelingen van de organisatie dan vindt in principe een gecombineerde afhandeling van de klacht plaats.
- 17.2 Wanneer de klager bij GGZ Friesland een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier/-vergoeder) betreft, dan bevordert GGZ Friesland dat deze klacht ter verdere afhandeling wordt overgedragen aan de betreffende instantie, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
- 17.3 Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van GGZ Friesland (en de voor deze werkzame personen) aan de orde is, dan draagt GGZ Friesland er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met (de klachtafhandeling bij) deze andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.
- 17.4 GGZ Friesland neemt in samenwerkingsovereenkomsten met andere bij de zorg betrokken instanties (vaste partners in ketenzorg) afspraken op over de gecombineerde afhandeling van klachten die meerdere, bij de samenwerking betrokken instanties betreffen.

## **Artikel 18**

### **Geheimhouding en privacy**

- 18.1 Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn (geweest), zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 18.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de patiënt/cliënt.
- 18.3 De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de eventuele vertrouwenspersoon, de leden en ambtelijk secretaris van de klachten- en/of geschillencommissies duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachten-/geschillenregeling.

## **Artikel 19**

### **Onvrede over afhandeling klacht**

- 19.1 Indien de klager, de verweerder of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van degene die zorg draagt voor afhandeling van de klacht, dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze

---

<sup>8</sup> Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin de zorgaanbieder een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

persoon/instantie bekend. Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een redelijke termijn (een maand) volgt, dan kan verder in de lijn worden opgeschaald (manager, directeur, RvB).

- 19.2 Een klager die van mening is dat de afhandeling van zijn klacht niet heeft plaatsgevonden conform de vereisten van de Wkkgz en/of het interne klachtenreglement kan de Inspectie voor de Gezondheidszorg vragen om toetsing.<sup>9</sup> Deze toetsing heeft niet het karakter van een inhoudelijke (her-)beoordeling van de klacht.
- Het verzoek aan de Inspectie vindt plaats nadat de klager de zaak eerst bij GGZ Friesland aan de orde heeft gesteld en een schriftelijke reactie van de bestuurder heeft ontvangen of wanneer een reactie van deze binnen een redelijke termijn is uitgebleven.

## **Artikel 20**

### **Kosten klachtafhandeling**

- 20.1 Aan klager en verweerder brengt de zorgaanbieder voor de afhandeling van klachten al dan niet via de klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon, bemiddelaar en/of klachtencommissie geen kosten in rekening.
- 20.2 Over de (toerekening van) kosten van de afhandeling van een klacht in de zin van een geschil door de geschillencommissie worden in de geschillenregeling nadere afspraken gemaakt. De zorgaanbieder maakt deze kosten (tevooren) aan klager en verweerder bekend.
- 20.3 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of verweerder zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of verweerder zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.



## **SLOTBEPALING**

### **Artikel 21**

#### **Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenregeling**

- 21.1 Evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.
- 21.2 Dit klachtenreglement kan door GGZ Friesland worden gewijzigd of ten gunste van een nieuw reglement worden ingetrokken, op voorstel van belanghebbenden.
- 21.3 Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de bestuurder van GGZ Friesland om advies van de cliëntenraad, familieraad en de ondernemingsraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van de Medezeggenschap in acht genomen.
- 21.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de bestuurder van GGZ Friesland; dit na overleg met de klachteninstantie/belanghebbenden die bij de uitvoering van het betreffende onderdeel van de klachtenregeling is/zijn betrokken.

Aldus vastgesteld door  
A. Jansen

Voorzitter Raad van Bestuur GGZ Friesland  
2 februari 2017

<sup>9</sup> De klager kan ook eerst contact opnemen met het LMZ (Landelijk Meldpunt Zorg) en daar om advies over mogelijke acties ter afhandeling van de klacht vragen.