

# Klachtenregeling Esens GGz



# 1. Inleiding

Esens GGz hecht veel waarde aan een goede en open klimaat waarin klachten besproken, behandeld en opgelost kunnen worden, met inachtneming van de privacy. Iedere klacht wordt opgevat als een signaal en krijgt aandacht. Bij de behandeling van de klacht is het van belang om aansluiting te zoeken bij de patiënt en naast het wegnemen van de gronden van een klacht, is het behouden of herstellen van de behandelrelatie met patiënt één van de hoofddoelen.

Deze regeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Met deze procedure wordt gewaarborgd dat klachten op een uniforme wijze worden behandeld.

## 2. Algemeen

### 2.1 Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenregeling omvat 2 fasen:

1. een informele fase waarin klager een klacht of onvrede al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris aan de orde kan stellen bij de betrokken medewerker en/of de leidinggevende.
2. een formele fase, waarbij de directeur Zorg namens de Raad van Bestuur een oordeel zal geven omtrent de klacht.

### 2.2 Geheimhouding en privacy

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 redelijkerwijs kunnen vermoeden.

### 2.3 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

**a. zorgaanbieder**

Esens GGz.

**b. Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur van Esens GGz.

**c. Directeur Zorg**

Degene die belast is met de dagelijkse leiding van de zorg binnen Esens GGz.

**d. patiënt**

Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie Esens GGz zorg verleent of heeft verleend.

**e. informele klacht**

Elk naar voren gebracht signaal van onvrede over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Esens GGz.

**f. formele klacht**

Een schriftelijk bij de klachtenfunctionaris of het secretariaat klachtenopvang ingediende klacht over:

- a. een gedraging, zijnde een handeling of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een patiënt, door Esens GGz of door een persoon die voor Esens GGz werkzaam is;
- b. de weigering van Esens GGz om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

**g. klager**

Degene die een klacht indient, zijnde een patiënt van de instelling, een nabestaande van de overleden patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt of een gemachtigde of een naastbetrokken (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft).

## **h. aangeklaagde**

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde Esens GGz zelf of een persoon die voor Esens GGz werkzaam is.

## **i. klachtenfunctionaris**

Een of meer daartoe door Esens GGz aangewezen personen die binnen de organisatie van Esens GGz belast is/zijn met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

## **j. geschil**

Een klacht die kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie indien:

- a. klager niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de formele (schriftelijk ingediende) klacht heeft ontvangen;
- b. de formele klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Esens GGz in het kader van zorgverlening bij Esens GGz indient.

## **k. geschillencommissie**

De externe geschillencommissie waarbij Esens GGz is aangesloten en die tot taak heeft geschillen over gedragingen van Esens GGz jegens klager patiënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

## **2.4 Uitgangspunten**

Esens GGz hanteert de volgende uitgangspunten:

- Behandeling van klachten en signalen van onvrede vindt zo dicht mogelijk bij de behandeomgeving van de klager plaats.
- Bevorderen van de mogelijkheden om snel en zoveel als mogelijk binnen de directe relatie tussen de klager en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van een klacht te komen door de klachtenfunctionaris.
- Zorgvuldig onderzoek door de klachtenfunctionaris ter advisering en voorbereiding van het oordeel door de Directeur Zorg en/of de Raad van Bestuur.

## **3. Klachtopvang**

### **3.1 Bij wie kan klager terecht wanneer hij ontevreden is.**

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### **3.2 De informele afhandeling van klachten**

1. Klachten worden in eerste instantie door de klager besproken met degene die betrokken is bij de zorg waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht niet besproken kan worden met de direct betrokkene, wordt de klacht besproken met de direct leidinggevende.
3. Indien in stap 1 of 2 geen oplossing wordt bereikt, dan wordt de klacht voorgelegd aan de Raad van Bestuur, die met klager in gesprek gaat met als doel de oorzaak van de klacht weg te nemen. Klachten van familie of naasten worden eveneens op bovenvermelde wijze behandeld.

### **3.3 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. Esens GGz onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris heeft een

onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en Esens GGz. Binnen de kaders van de taakomschrijving bepaalt hij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

2. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. het informeren van patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - 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 verrichten van zorgvuldig onderzoek naar de klacht (indien laagdrempelige klachtenopvang niet tot resultaat heeft geleid) en het aanbieden van een onderzoeksrapport aan de Directeur Zorg.
4. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
5. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a. het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de patiënt;
  - b. het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden, directie, geneesheer-directeur en Raad van Bestuur over de omgang met klachten in algemene zin.
6. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie en de Raad van Bestuur.
7. Esens GGz stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Esens GGz, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de geschilleninstantie waar Esens GGz is aangesloten.

## **4. De klachtbehandeling**

### **4.1 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan per post of per e-mail schriftelijk worden ingediend bij het (centrale) secretariaat of de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de patiënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden;
  - d. een gemachtigde.
  - e. Een naastbetrokkene (voor zover het de naastbetrokkene zelf betreft)
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. In het geval een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris en het informele traject is nog niet doorlopen, kan de klachtenfunctionaris de klager voorstellen

dit alsnog te doen. Indien de klager op dit voorstel ingaat wordt met instemming van de klager de termijn van de afhandeling opgeschort. Wanneer blijkt dat in het informele traject de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, leidt de klachtenfunctionaris de schriftelijke klacht (na onderzoek en het opstellen van een onderzoeksverslag hieromtrent) door aan de betrokken Directeur Zorg.

5. Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

#### **4.2 Ontvankelijkheid van een klacht**

1. De Directeur Zorg verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Directeur Zorg is behandeld, tenzij er zich nieuwe feiten en/of omstandigheden hebben voorgedaan;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de Directeur Zorg een klacht niet-ontvankelijk verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager, met een afschrift aan de Raad van Bestuur.

#### **4.3 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld, voordat degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid is gesteld om op de klacht te reageren;
  - b. tijdens het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft worden klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, indien mogelijk, in de gelegenheid gesteld om op de gang van zaken te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. Indien de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade draagt de klachtenfunctionaris de behandeling hiervan over aan de directie.
4. De klachtenfunctionaris verricht het onderzoek naar de klachten zo spoedig mogelijk, doch binnen een termijn van zes weken. Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer tijd nodig is, deelt de functionaris dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt tevens binnen welke termijn de behandeling van de klacht zal worden afgerond. Deze termijn is niet langer dan acht weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris zendt zijn advies over het oordeel over de klacht aan de Directeur Zorg. De functionaris geeft hierin weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het advies over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen.
6. De Directeur Zorg deelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk, met redenen omkleed mee tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing de Directeur Zorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
7. De Directeur Zorg vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Directeur Zorg vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **4.4 Stopzetten behandeling van een klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door per brief of per e-mail aan het (centrale) secretariaat of de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij/zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **5. Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij/zij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de Directeur Zorg.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk voor te leggen.

## **6. Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie waarbij Esens GGz is aangesloten.

## **7. Archivering en bewaartermijn klachtdossier**

1. Het (centrale) secretariaat van Esens GGz bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaren bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het patiëntendossier patiënt bewaard.

## **8. Overige bepalingen**

### **1. Kosten**

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

### **2. Openbaarmaking klachtenregeling**

Esens GGz brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling via de website van Esens GGz beschikbaar te stellen.

### **3. Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

### **4. Vaststelling, evaluatie en wijziging van de regeling**

Deze regeling is vastgesteld en kan indien nodig door de Raad van Bestuur gewijzigd worden. Met de vaststelling vervangt zij eerdere regelingen. Esens GGz evalueert deze regeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of, desgewenst eerder.

### **5. Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017