

# Klachtenreglement GGZ NHN

## Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

### Inleiding

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op klachten op grond van artikel 41 Wet Bopz. Deze worden behandeld volgens het Reglement Klachtencommissie GGZ Noord-Holland-Noord. Uiteraard kunt wel bij het klachtenbureau terecht voor informatie hierover.

GGZ Noord-Holland-Noord (hierna: GGZ NHN) streeft naar het leveren van goede en passende zorg voor elke cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over de zorg. GGZ NHN biedt in dit reglement<sup>1</sup> een procedure aan voor de behandeling van klachten<sup>2</sup>.

Centraal bij de behandeling van uitingen van ongenoegen en klachten staat dat deze wordt afgestemd op de situatie. Hiermee wil GGZ NHN niet alleen een effectieve oplossing bereiken. Ook het herstel van het vertrouwen tussen cliënt en zorgprofessional wordt hiermee bevorderd. Het gaat dus *niet* om schuld maar vooral om *oplossen* en vooral ook *herstel*. Daarnaast gebruikt GGZ NHN de uitkomsten om de zorg (nog) beter te organiseren.

Aanvullende uitgangspunten zijn:

- Persoonlijk contact is de basis voor het oplossen van een klacht;
- Er is bij de klachtafhandeling (waar nodig) ondersteuning voor klager en medewerkers tegen wie een klacht is ingediend (oftewel: beklaagde);
- Klachten worden zo spoedig mogelijk opgelost.

Voorop staat dat een klacht wordt besproken op de plek waar deze is ontstaan. Hierdoor kan de ontevredenheid snel worden opgelost en kunnen oplossingen sneller worden doorgevoerd.

Degene die ontevreden is kan contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dit geldt ook voor de beklaagde. De klachtenfunctionaris kan zowel klager beklaagde voorzien van informatie, advies en ondersteuning. De klachtenfunctionaris is meervoudig partijdig, behandelt alle ontvangen informatie als vertrouwelijk en is te allen tijde op zoek naar een oplossing die voor beide partijen passend is. Een oplossing betekent in sommige gevallen ook dat er uitleg wordt gegeven over hoe een bepaalde situatie is gegaan en wat de intentie was van de behandelaar en/of het team. Dit volgt ook uit, en is de onderliggende gedachte van, de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (wkkgz).

Ook kan degene die ontevreden is terecht bij een vertrouwenspersoon voor advies over en ondersteuning tijdens de klachtprocedure. Er zijn een drietal vertrouwenspersonen, namelijk een patiëntenvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon en een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugd.

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid is steeds 'hij'/'zijn' gebruikt in dit klachtenreglement. de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij'/'haar' worden gelezen.

<sup>2</sup> De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. In dit reglement wordt hiermee een signaal van onvrede, in de breedste zin van het woord, bedoeld waaronder uitingen van ongenoegen en klachten.

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	1/12

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

## **Hoofdstuk 1            Algemene bepalingen**

### **Artikel 1            Begripsomschrijvingen**

1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder            de stichting GGZ Noord-Holland-Noord;
  - b. raad van bestuur        de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
  - c. cliënt                    natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - d. klacht<sup>3</sup>                een uiting van onvrede die is ingediend bij de klachtenfunctionaris.
  - e. klager                    een persoon die voldoet aan de bepalingen van artikel 2 van dit reglement.
  - f. beklagde                degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is<sup>4</sup>.
  - g. CFM-raad                de cliënten- en familie medezeggenschapsraad die mede op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld om binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van cliënten en hun familieleden van de zorgaanbieder te behartigen.
  - h. klachtenfunctionaris    daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die een klacht behandelen.
  - i. zorg                      zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.

### **Artikel 2            Klager**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt;
  - b. Zijn vertegenwoordiger;
  - c. Zijn nabestaanden<sup>5</sup>;over een gedraging, dat wil zeggen enig handelen, of nalaten, en ook het nemen van een besluit jegens een cliënt, in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor die cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.

---

<sup>3</sup> De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. In dit reglement wordt hiermee een signaal van onvrede bedoeld waaronder uitingen van ongenoegen en klachten.

<sup>4</sup> Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder en ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

<sup>5</sup> Dit zijn; 1) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; 2) ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene.

Eigenaar:	Marijke van Putten    bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer        adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	2/12

**Klachtenreglement GGZ NHN**  
**Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten,**  
**familieleden en wettelijk vertegenwoordigers**

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

2. Een klacht in het kader van de uitvoering van de jeugdwet kan worden ingediend door of namens:
  - a. De jeugdige;
  - b. Ouder met en zonder gezag;
  - c. Voogd;
  - d. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - e. Een pleegouder;
  - f. Zijn nabestaande.over een gedraging jegens de jeugdige, ouder met en zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Een familielid van een cliënt kan over een gedraging, dat wil zeggen enig handelen of nalaten van de zorgaanbieder of van een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, jegens het familielid zelf een klacht indienen.

**Artikel 3 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid om, in overleg met de andere klachtenfunctionaris(sen), zonder inmenging van de zorgaanbieder, de wijze waarop hij zijn werkzaamheden inricht en uitvoert af te stemmen op de specifieke klacht. Hierbij moet hij blijven binnen de kaders van de wet, het beroepsprofiel klachtenfunctionaris<sup>6</sup> en de taakomschrijving klachtfunctionaris opgesteld door de zorgaanbieder.
2. De klachtenfunctionaris is meervoudig partijdig wat betekent dat hij zich onpartijdig opstelt ten opzichte van klager, beklagde en de zorgaanbieder.  
Hij is te allen tijde op zoek naar een oplossing die voor beide partijen passend is. En hij richt zich tevens op de bevordering van het herstel van het vertrouwen tussen cliënt en beklagde. Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Hij is rechtstreeks bereikbaar voor mensen die overwegen een klacht in te dienen, klager, beklagde en/of andere betrokkenen voor informatie en advies over en rond onvrede;
  - b. Hij verkent met klager de klacht, zijn vraag, het doel (te bereiken resultaat) en wensen;
  - c. Hij geeft aan partijen informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - d. Hij kan ondersteunen bij het formuleren van een klacht;
  - e. Hij volgt en begeleidt de gehele klachtenprocedure en bewaakt de termijnen;
  - f. Hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - g. Hij onderzoekt de mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij. Het raadplegen en inwinnen van relevante gegevens is alleen mogelijk nadat cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven;
  - h. Hij adviseert medewerkers van de zorgaanbieder zowel gevraagd als ongevraagd over de omgang met klachten in algemene zin.
4. De klachtenfunctionaris:
  - a. Registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van een klacht heeft verricht en de resultaten daarvan;

---

<sup>6</sup> VKIG Beroepsprofiel Klachtenfunctionaris 2.0 – juni 2018.

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	3/12

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

- b. Rapporteert op basis van deze (schriftelijke) registratie schriftelijk, en in ieder geval ieder kwartaal, aan de zorgaanbieder. In dit document vermeldt hij eventuele structurele tekortkomingen en zijn aanbevelingen;
  - c. Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling. En zorgt er hierbij voor dat de privacy van klager, beklagde en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage hebben tot dit dossier.
5. Indien de klachtenfunctionaris 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, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
  6. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van een door de raad van bestuur aangewezen functionaris.
  7. Wanneer de klachtenfunctionaris direct of persoonlijk betrokken is bij een klacht, klager of beklagde dan laat de klachtenfunctionaris zich vervangen. De zorgaanbieder beschikt over meerdere klachtenfunctionarissen zodat vervanging in de praktijk mogelijk is.
  8. Het is mogelijk dat de klachtenfunctionaris ook andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie heeft, tenzij de raad van bestuur besluit dat de onafhankelijke en onpartijdige positie van de klachtenfunctionaris hierdoor niet meer gewaarborgd kan worden.
  9. Klagers, zoals bedoeld in artikel 2 lid 4 van dit reglement, kunnen verzoeken om behandeling van de klacht door een externe klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder beslist of er sprake is van een zodanige situatie dat de inzet van een externe klachtenfunctionaris gewenst is. De externe klachtenfunctionaris wordt pas ingezet nadat klager een eigen bijdragen van € 50,00 aan de zorgaanbieder heeft voldaan.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 4 Bij wie kun je terecht als je ontevreden bent?

Een cliënt, familielid of vertegenwoordiger kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. Zijn leidinggevende;
- c. De klachtenfunctionaris.
- d. De patiëntenvertrouwenspersoon<sup>7</sup> (alleen voor cliënten)  
De familievertrouwenspersoon<sup>8</sup> (alleen voor familieleden)  
Het Advies- en Klachtenbureau Jeugd<sup>9</sup>.

### Artikel 5 De medewerker en zijn leidinggevende

1. Een medewerker geeft klager de ruimte en mogelijkheid om zijn onvrede met hem te bespreken. De medewerker vraagt anderen bij het gesprek als dit belangrijk is voor de oplossing van de onvrede, behalve als klager dit niet wil. Als beide dit willen kan de klachtenfunctionaris gevraagd worden bij het gesprek te zijn als onpartijdig gespreksleider.

---

<sup>7</sup> <https://www.pvp.nl>

<sup>8</sup> <https://www.lsfvp.nl>

<sup>9</sup> <https://www.akj.nl>

Eigenaar:	Marijke van Putten	bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer	adviseur	juridische zaken	
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.			Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.			Pagina	4/12

# Klachtenreglement GGZ NHN

## Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

2. Medewerkers maken klagers zo nodig attent op het klachtenreglement en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van klagers in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klager aan een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, dan stelt de leidinggevende klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.
5. Een klager kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon zoals genoemd in artikel 4 onder d van dit reglement.

### Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

#### Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk<sup>10</sup> door klager worden kenbaar gemaakt aan/ingediend bij het klachtenbureau. Een anonieme klacht of een klacht waarin grievend, grensoverschrijdend en of beledigend woordgebruik wordt gebruikt wordt niet in behandeling genomen.
2. Als een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dan dient er een schriftelijke machtiging bij de klacht te worden gevoegd en dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. De medeondertekening is niet noodzakelijk als de gemachtigde advocaat is.
3. De klachtfunctionaris stuurt binnen één week een ontvangstbevestiging van de schriftelijk ingediende klacht, naar klager. En stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan beklaagde.

#### Artikel 7 Beoordeling van de klacht

##### Artikel 7.1 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder door de klachtencommissie is behandeld, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden
  - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die niet valt onder de categorie klagers genoemd in artikel 2 van dit reglement;
  - d. De klacht over een gedraging van een persoon gaat die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is<sup>11</sup>;
  - e. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop

---

<sup>10</sup> Hieronder wordt verstaan: brief, e-mailbericht en faxbericht.

<sup>11</sup> Dit kan een medewerker bij een andere instelling zijn en ook een mede-cliënt.

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	5/12

# Klachtenreglement GGZ NHN

## Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

- de benadeelde wist of had kunnen weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is<sup>12</sup>;
- f. De klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In dat geval zal de klachtenfunctionaris de klacht doorsturen naar de betreffende zorgaanbieder, tenzij klager bezwaar maakt tegen de doorzending.
  2. De zorgaanbieder is niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz worden genoemd. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door naar de klachtencommissie.
  3. De zorgaanbieder is niet bevoegd om klachten in behandeling te nemen over jobcoaching. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris ter behandeling door naar de klachtencommissie.
  4. Als de zorgaanbieder de klacht niet (verder) in behandeling neemt, deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.

### Artikel 7.2 Klachttraject

1. De klachtenfunctionaris neemt, bij voorkeur, binnen een week na ontvangst van de klacht contact op met klager en bespreekt de klacht, en het mogelijke traject, met hem.
2. De klachtenfunctionaris bepaalt, gezamenlijk met klager en beklagde, op basis van de klacht en overige omstandigheden welk traject, conform artikel 7.2 lid 3 van dit reglement, het meest passend en geschikt is. Klager en beklagde worden hiervan, uiterlijk binnen 4 weken, op de hoogte gebracht.
3. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. *Verzoek om registratie*  
Als klager geen oordeel van zorgaanbieder wenst en wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wil geven, dan wordt deze klacht geregistreerd;
  - b. *Verzoek om een oplossing*  
De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling met het doel om een (praktische) effectieve oplossing/bemiddeling te bewerkstelligen om op die wijze de klacht op te lossen en het herstel van het vertrouwen tussen klager en beklagde te bevorderen;
  - c. *Verzoek om een oordeel*  
De klachtencommissie onderzoekt de klacht brengt een advies uit aan de raad van bestuur. De raad van bestuur neemt vervolgens een besluit en geeft zo nodig aan welke beslissingen over, en naar aanleiding van, de klacht zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd. Een verzoek om een oordeel is slechts mogelijk als aan de voorwaarden van artikel 8 lid 4 van dit reglement zijn voldaan;
  - d. *Verzoek om een financiële vergoeding*  
De klacht zal door de raad van bestuur en/of de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder worden behandeld. En wordt door de klachtenfunctionaris doorgestuurd aan de raad van bestuur.

### Artikel 8 Behandeling van de klacht

1. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. De behandeling vindt voortvarend, cliëntgericht en oplossingsgericht plaats;
  - b. Er vindt hoor en wederhoor plaats;

---

<sup>12</sup> De termijn is gelijkgesteld aan de termijn die de IGJ, op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz, hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn (zie art. 6:310 BW).

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	6/12

**Klachtenreglement GGZ NHN**  
**Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten,**  
**familieleden en wettelijk vertegenwoordigers**

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

- c. Als er een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft dan:
  - i. Wordt dit uitgevoerd door of in opdracht van de klachtenfunctionaris;
  - ii. Wordt dit niet uitgevoerd door beklagde, diens directe collega of leidinggevende;
  - iii. Worden de uitkomsten van het onderzoek medegedeeld aan klager en beklagde;
  - iv. Worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
2. Voor de behandeling van de klacht, nadat de wijze van klachtbehandeling is vastgesteld, zoals bedoeld in artikel 7.2 lid 2 van dit reglement, wordt zo mogelijk een termijn van 6 weken aangehouden, of langer indien nodig, om met klager en beklagde tot een passende oplossing te komen.
3. Wanneer klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht af en bevestigt dit aan klager en beklagde.
4. Indien klager van mening is dat er geen passende oplossing is bewerkstelligd, dan:
  - a. Bevestigt de klachtenfunctionaris schriftelijk de ondernomen stappen en oplossing die is bewerkstelligd, en;
  - b. Vermeldt hij dat klager de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen, en hoe hij dit kan doen, tenzij het gaat om een klager zoals genoemd in artikel 2 lid 4 van dit reglement.
5. Wanneer klager tijdens de behandeling niet (meer) reageert, dan stelt de klachtenfunctionaris klager in de gelegenheid alsnog, binnen een redelijke termijn, te reageren. Doet klager dit niet, dan sluit de klachtenfunctionaris het klachtdossier en bevestigt dit aan klager en beklagde.

**Artikel 9 Verzoek om een oordeel**

**Artikel 9.1 Indienen van de klacht bij de raad van bestuur**

1. Als klager vindt dat de klacht niet passend is opgelost door de klachtenfunctionaris conform artikel 8 van dit reglement, kan hij de zorgaanbieder verzoeken om een oordeel mits klager valt onder artikel 2 lid 1 tot en met 3 van dit reglement.
2. De indiening van een verzoek om een oordeel/klacht bij de raad van bestuur gebeurt schriftelijk bij het klachtenbureau.
3. De klachtenfunctionaris stuurt alle relevante informatie betreffende de behandeling van de klacht, uit het klachtdossier, door aan de klachtencommissie ter advisering, tenzij de raad van bestuur van mening is direct een oordeel te kunnen geven. In ieder geval zijn dit:
  - a. De klacht;
  - b. De bevestigingsbrief van de klachtenfunctionaris als bedoeld in artikel 8 lid 4 van dit reglement, en
  - c. Het verzoek om een oordeel.
4. Binnen een week na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie ontvangt klager een bevestiging van ontvangst van zijn klacht.
5. De klachtencommissie stuurt, binnen een week na ontvangst van de klacht, een kopie van de klacht aan beklagde. De klachtencommissie stelt, in de regel, beklagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	7/12

# Klachtenreglement GGZ NHN

## Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

### Artikel 9.2 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van cliënt, dan zal de klachtencommissie cliënt verzoeken toestemming te geven voor inzage in het dossier. En dan alleen voor dat deel dat betrekking heeft op de klacht.
2. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om klager en beklagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten en vragen van de klachtencommissie te beantwoorden.
3. Indien het een klacht betreft op grond van artikel 4.2.1 Jeugdwet, dan zal de klachtencommissie de klacht behandelen op grond van het klachtenreglement klachtencommissie. De artikelen 9.3 en 9.4 van dit reglement zijn hierop niet van toepassing.

### Artikel 9.3 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. De klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. De standpunten van klager en beklagde;
  - c. De wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. Het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. Eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
  - a. Klager;
  - b. Beklaagde;
  - c. Raad van bestuur
  - d. Directie.

### Artikel 9.4 Oordeel raad van bestuur

1. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan klager en beklagde schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen, en zo ja welke dit zijn, en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
2. Als het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.
3. De raad van bestuur vermeldt dat 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 raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.
4. Als de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, deelt hij dit via het klachtenbureau, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail gemotiveerd mee aan klager en beklagde. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	8/12



# Klachtenreglement GGZ NHN

## Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht, waarin wordt verzocht om een oordeel, bij het klachtenbureau.

- De termijn van tien weken kan, als de aard en complexiteit van de klacht zodanig is dat uitstel in alle redelijkheid noodzakelijk is, in overleg met klager worden verlengd. De raad van bestuur geeft schriftelijk, via het klachtenbureau, aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

### Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien klager de klacht intrekt. Klager kan de klacht, op ieder moment in de procedure, intrekken door schriftelijk aan het klachtenbureau te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

### Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

- Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en klager meldt dat hij 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, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
- De klachtenfunctionaris spreekt 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.

### Artikel 12 Geschilleninstantie

- Indien een klacht, na behandeling conform dit reglement, niet naar tevredenheid van klager is opgelost en klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. Klager kan dit geschil voorleggen aan een geschilleninstantie.
- Dit artikel is niet van toepassing op klagers genoemd in artikel 2 lid 4 van dit reglement en klachten op grond van artikel 4.2.1 Jeugdwet.

### Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- De klachtenfunctionaris bewaart namens de zorgaanbieder alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (klacht)dossier voor maximaal twee jaar bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen<sup>13</sup>.
- Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### Artikel 14 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

<sup>13</sup> Daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

Eigenaar:	Marijke van Putten bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	9/12

**Klachtenreglement GGZ NHN**  
**Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten,**  
**familieleden en wettelijk vertegenwoordigers**

Definitief  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

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.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan klager of beklagde, m.u.v. de mogelijkheid tot het inschakelen van een extern klachtenfunctionaris.

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raad van bestuur brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten, hun vertegenwoordigers en familie door hen (bij het aangaan van de overeenkomst) te attenderen op dit reglement, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 18 Evaluatie**

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling uiterlijk binnen twee jaar na inwerkingtreding of zoveel eerder als gewenst of noodzakelijk.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliënten- en familiemedezeggenschapsraad.

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliënten- en familiemedezeggenschapsraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 01-02-2019.

## **Bijlagen:**

Bijlage 1 – Overzicht verschillende wetten en klachtmogelijkheden

Bijlage 2 – Verklaring van gebruikte afkortingen

Bijlage 3 – Processchema afhandeling klachten

Eigenaar:	Marijke van Putten	bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer	adviseur	juridische zaken	
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.			Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.			Pagina	10/12

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

## **Bijlage 1                      Overzicht verschillende wetten en klachtmogelijkheden**

Het wettelijk klachtrecht is divers en er daardoor zijn verschillende klachtmogelijkheden voor cliënten, familieleden en wettelijk vertegenwoordigers, vaak afhankelijk van de financiering van de zorg.

### **Wkkgz en Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg**

De Wkkgz is van toepassing voor cliënten die zorg ontvangen op grond van de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Deze cliënten kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie.

### **Wkkgz en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO 2015)**

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die begeleiding ontvangen of gebruik maken van beschermd wonen op grond van de Wmo 2015. GGZ NHN is echter van mening dat ook cliënten die begeleiding of beschermd wonen genieten bij GGZ NHN een klacht over de begeleiding of bejegening moeten kunnen indienen. Ook kunnen zij gebruik maken van de diensten van een vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. Er is geen toegang tot de geschilleninstantie. Een klacht over de afgegeven beschikking kan bij de gemeente worden ingediend.

### **Wkkgz en Jeugdwet**

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. Cliënten van GGZ NHN die behandeling ontvangen op basis van de Jeugdwet kunnen gebruik maken van de klachtencommissie van GGZ NHN. Voor meer informatie zie het reglement van de klachtencommissie. Ook kunnen zij gebruik maken van de diensten van een vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.

### **Wkkgz en forensische cliënten**

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die een beroep kunnen doen op klachtrecht zoals genoemd in justitiële beginselenwetten, zoals de Beginselenwet terbeschikkinggestelden. Cliënten die behandeling ontvangen binnen de divisie forensische psychiatrie vallen echter over het algemeen binnen het klachtrecht van de Wet Bopz. In bepaalde gevallen is de Wkkgz, en dus ook dit reglement, van toepassing. Deze cliënten kunnen terecht bij een vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie. Met Bopz-klachten kunnen ze terecht bij de klachtencommissie.

### **Wkkgz en familieleden**

De Wkkgz geeft geen eigenstandig klachtrecht aan familieleden. Zij kunnen ingevolge de Wkkgz en de Wet Bopz alleen een klacht indienen over de behandeling van de cliënt. GGZ NHN vindt het van belang dat ook familieleden ergens terecht kunnen met klachten over de bejegening naar hen. Familieleden kunnen gebruik maken van de diensten van een vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris. Er is geen toegang tot de klachtencommissie en de geschilleninstantie.

### **Wkkgz en wettelijk vertegenwoordigers**

De Wkkgz geeft geen eigenstandig klachtrecht aan wettelijk vertegenwoordigers. Zij kunnen ingevolge de Wkkgz en de Wet Bopz alleen een klacht indienen namens cliënt. De Wkkgz geeft de wettelijk vertegenwoordiger tevens de mogelijkheid een klacht in te dienen als deze onterecht niet als wettelijk vertegenwoordiger wordt erkend door GGZ NHN.

### **Wkkgz en Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet Bopz)**

De Wkkgz is niet van toepassing op zogenaamde bopz-klachten. Daarvoor geldt de klachtregeling in de Wet Bopz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Hierin worden specifieke eisen gesteld aan de klachtafhandeling. Voor meer informatie zie het reglement van de klachtencommissie.

Eigenaar:	Marijke van Putten    bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer            adviseur juridische zaken		
<i>Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.</i>		Evaluatiedatum:	01-01-2020
<i>De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.</i>		Pagina	11/12

**Klachtenreglement GGZ NHN**  
**Voor uitingen van ongenoegen en klachten van cliënten,**  
**familieleden en wettelijk vertegenwoordigers**

**Definitief**  
dd. 23-01-2019

Bestemd voor eenieder, verbonden aan GGZ NHN, die te maken krijgt met ontevredenheid

---

**Bijlage 2**                      **Verklaring van gebruikte afkortingen**

AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugd
CFM-raad	Cliënten en Familie Medezeggenschaps Raad
FVP	Familievertrouwenspersoon
GGZ NHN	GGZ Noord-Holland-Noord
IGJ	Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd
PVP	Patiëntenvertrouwenspersoon
Wet Bopz	Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Wkkgz	Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg
Wlz	Wet langdurige zorg
WMO2015	Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
Zvw	Zorgverzekeringswet

Eigenaar:	Marijke van Putten    bestuurder		
Auteur:	Linda de Heer        adviseur juridische zaken		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend.		Evaluatiedatum:	01-01-2020
De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Pagina	12/12

# VERBETERPUNT, ONVREDE OF KLACHT?

Merkt u onvrede of heeft u een klacht? Bespreek dit dan eerst met de direct betrokkene(n), een gesprek lost vaak veel op. Mocht u samen niet tot een oplossing komen of vindt u het lastig om die persoon er rechtstreeks op aan te spreken, dan staan onze klachtenfunctionarissen voor u klaar! Wij willen graag leren van uw feedback en vinden het belangrijk dat er een oplossing komt. De klachtenfunctionaris zal daarom u en de betrokken medewerker(s) begeleiden om tot die passende oplossing te komen.



	Klachtenfunctionaris	Onafhankelijke klachtencommissie	Geschillencommissie/Rechtbank
<p><b>Gaat uw klacht over een vrijheid beperkende maatregel? (Wet BOPZ)</b></p>		<p>De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en geeft een oordeel over de klacht.</p> <p>Op grond van het Reglement Klachtencommissie.</p>	<p>Is uw klacht ongegrond verklaard en bent u het hier niet mee eens?</p> <p>⇒ Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de rechtbank.</p>
<p><b>Heeft u een klacht in het kader van een behandeling op grond van de Jeugdwet?</b></p>	<p>De klachtenfunctionaris gaat samen met u en degene over wie u een klacht heeft op zoek naar een passende oplossing.</p> <p>Deze oplossing wordt door de klachtenfunctionaris bevestigd.</p>	<p>Is de oplossing toch niet passend? In bepaalde gevallen is het mogelijk om de klachtencommissie uw klacht te laten onderzoeken. De klachtencommissie geeft vervolgens een oordeel over de klacht.</p>	
<p><b>Bent u een familielid en gaat uw klacht over een gedraging jegens uzelf?</b></p>	<p>De klachtenfunctionaris gaat samen met u en degene over wie u een klacht heeft op zoek naar een passende oplossing.</p> <p>Deze oplossing wordt door de klachtenfunctionaris bevestigd.</p>		
<p><b>Heeft u een andere klacht?</b></p>	<p>De klachtenfunctionaris gaat samen met u en degene over wie u een klacht heeft op zoek naar een passende oplossing.</p> <p>Deze oplossing wordt door de klachtenfunctionaris bevestigd.</p>	<p>Is de oplossing toch niet passend? U kunt in bepaalde gevallen GGZ NHN vragen een oordeel te geven over uw klacht.</p> <p>De klachtencommissie zal adviseren over de klacht.</p>	<p>Is uw klacht ongegrond verklaard en bent u het hier niet mee eens?</p> <p>⇒ Dan kunt u uw klacht in bepaalde gevallen voorleggen aan de geschillencommissie zorg.</p>

<sup>1</sup> De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. In dit reglement wordt hiermee een signaal van onvrede, in de breedste zin van het woord, bedoeld waaronder ontevredenheid, uitingen van ongenoegen en klachten