



**KLACHTENREGELING  
WET KWALITEIT KLACHTEN  
GESCHILLEN IN DE ZORG  
(WKKGZ)**

## Wet kwaliteit klachten geschillen in de zorg (WKKGZ)

Wij vinden het belangrijk dat iedereen die te maken heeft met GGZ NHN de mogelijkheid heeft om klachten op een eenvoudige en toegankelijke manier te melden.

Met deze regeling – op basis van de Wet kwaliteit klachten geschillen in de zorg - zorgen we ervoor dat klachten serieus worden genomen en op een open en eerlijke manier worden behandeld. Ons doel is om klachten op een informele manier op te pakken en te voorkomen dat problemen onnodig ingewikkeld worden. Zo zorgen we voor een prettige en veilige omgeving voor iedereen.

## Heeft u een klacht?

Dan kunt u dit altijd rechtstreeks bij GGZ NHN melden. U kunt ervoor kiezen om dit mondeling of schriftelijk te doen.

U kunt uw klacht het beste bespreken waar het probleem is ontstaan. U kunt dit met uw eigen behandelaar bespreken of bijvoorbeeld met een leidinggevende.

## Komt u er (samen) niet uit?

Als u achttien jaar of ouder bent, kunt u uw klacht melden bij het klachtenbureau. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Ons klachtenbureau is er voor:

- Cliënten
- Familie en naasten van cliënten
- Bezoekers van onze locaties en terreinen
- Omwonenden van onze ggz-instelling en terreinen
- Ketenpartners

Bent u jonger dan achttien jaar? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Jeugdstem.

## Contact met de klachtenfunctionaris

Bij ons klachtenbureau werken klachtenfunctionarissen die uw melding serieus nemen en samen zoeken naar een gepaste uitkomst.

Dat doen ze onafhankelijk en onpartijdig. Zij geven geen oordeel over de klacht en zijn niet betrokken geweest bij de situatie waarover u een klacht indient.

## Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris neemt de tijd om naar u te luisteren. Samen bespreken jullie uw situatie en wat u met uw klacht wilt bereiken. De klachtenfunctionaris helpt u en degene tegen wie de klacht is gericht. Het doel: een uitkomst die goed past bij beide partijen en het herstellen van de relatie.

De klachtenfunctionaris zorgt voor duidelijke informatie over de behandeling en mogelijkheden van de klacht voor u en degene tegen wie de klacht gericht is.

## Hoe werken wij?

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via het klachtenformulier op de website, telefonisch of per e-mail. De klacht wordt dan geregistreerd. Indien u dat wenst, wordt er contact met u opgenomen.

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, is het belangrijk dat u uw gegevens achterlaat. Anonieme klachten kunnen wij niet in behandeling nemen, maar u kunt wel vragen om de klacht anoniem te registreren.

Wij streven ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen en houden u op de hoogte van de voortgang. We zoeken samen naar een gepaste uitkomst. We vinden het belangrijk om open en duidelijk te communiceren.

Heeft u een klacht met betrekking tot financiën? Dan is de werkwijze net anders. De klachtenfunctionaris legt u uit hoe u uw klacht kunt indienen.

## Wat als de bemiddeling niet is gelukt?

Als het niet lukt om met de klachtenfunctionaris tot een gepaste uitkomst te komen, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de raad van bestuur. Dit is alleen mogelijk als:

- Uw klacht betrekking heeft op gedragingen van GGZ NHN (of onze medewerkers ) tegen een cliënt van ons.

Onder 'een gedraging' valt zowel de omgang als de zorgverlening, maar ook het weigeren of nalaten van zorg en het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen.

- U als indiener van de klacht de cliënt zelf bent, de vertegenwoordiger van de cliënt bent of de nabestaande van de cliënt bent.

Als een klacht in behandeling is bij de raad van bestuur, dan sluit de klachtenfunctionaris de klacht af.

## Wat gebeurt er met uw klacht bij de raad van bestuur?

Binnen zes weken na het indienen van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie. Als het nodig is, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. In deze reactie staat:

- Of uw klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard.
- Of de klacht buiten deze regeling valt.
- Of er een verschil van mening blijft bestaan.

Als er maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht, wordt daarbij aangegeven binnen welke termijn dit gebeurt.

## Niet eens met het oordeel van de raad van bestuur?

Als u niet tevreden bent met de reactie van de raad van bestuur over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil.

U kunt dit geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. De uitspraak van die commissie is bindend, en dus moeten we ons allebei houden aan die uitspraak.

Om een klacht in te kunnen dienen moet u een eigen bijdrage betalen. U meer informatie lezen op [www.geschillencommissiezorg.nl](http://www.geschillencommissiezorg.nl).

## Goed om te weten

- De klachtenfunctionaris volgt en begeleidt de gehele klachtenprocedure en bewaakt de termijnen. Daarbij zorgt de klachtenfunctionaris voor de juiste dossiervoering, waarbij bewaring en registratie met betrekking tot privacy van alle betrokkenen verzekerd zijn. Werkaantekeningen van de klachtenfunctionaris behoren niet tot het klachtendossier.
- Elke klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd samen met de werkzaamheden die diegene naar aanleiding van een klacht heeft verricht en de resultaten daarvan.
- Alle betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht. Behalve als vanuit de wet er een reden is om deze geheimhouding te doorbreken.
- De klachtenfunctionaris houdt de zorgaanbieder (anoniem) op de hoogte van klachten en de uitkomsten daarvan. Dit draagt bij aan kwaliteitsverbetering binnen de organisatie en zorgt ervoor dat de zorgaanbieder verantwoordelijkheid blijft nemen voor de geboden zorg.
- De klachtenfunctionaris voert de werkzaamheden in overeenstemming met de wet, de geldende beroepsnormen en diens taakomschrijving uit, zonder inmenging door de zorgaanbieder.
- Klachten ouder dan twee jaar, klachten die al eerder zijn behandeld of waarvan al een uitspraak ligt, worden niet in behandeling genomen.
- De klachtbehandeling kan worden stopgezet wanneer door verstrijken van tijd of omstandigheden in alle redelijkheid de klacht niet goed verkend kan worden. Ook ongewenst gedrag van de klager kan aanleiding zijn om de klacht stop te zetten.