



## **Klachtenregeling Viefggz**

Viefggz wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers. Viefggz stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Doelstelling daarbij is het oplossen van de onvrede van de cliënt. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast kan onvrede effectief worden opgelost via bemiddeling door een leidinggevende, patiëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Ten slotte heeft de patiënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen. Deze klachtenregeling ziet toe op de behandeling van specifieke klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

### Reglement

#### **Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze regeling wordt verstaan onder:

#### **De (ggz-)zorgaanbieder**

Viefggz

#### **Raad van bestuur**

De raad van bestuur van Viefggz.

#### **Medewerker**

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor de zorgaanbieder.

#### **Cliënt**

Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (art. 1 lid 1 Wkkgz).

#### **Klager**

De persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen, te weten: de cliënt; een nabestaande van de overleden cliënt; een vertegenwoordiger van de cliënt; familieleden en andere personen die vanwege hun relatie met patiënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden kunnen een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker van de zorgaanbieder jegens henzelf.

#### **Aangeklaagde**

Degene op wiens beslissing of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of is geweest.

## **Klacht**

Een ingediend bezwaar tegen:

Een gedraging van een medewerker of handelwijze van de zorgaanbieder jegens een cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt in het kader van de Wkkgz.

## **Herstelteam functionaris**

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager onafhankelijke bijstand verleent bij de behandeling van een klacht en op geen enkele manier verbonden is aan de zorgverlener.

## **IGJ**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

## **Rechter:**

De rechtbanken in de betreffende arrondissementen:

## **Artikel 2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN**

### **Doelstelling:**

Het reglement heeft tot doel:

- het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten;
- het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg, waaronder het op grond van ingediende klachten signaleren en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening.

### **Uitgangspunten bij dit reglement zijn:**

- het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de Wkkgz;
- zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten;
- een onafhankelijke klachtbehandeling onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de commissie;
- bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

## **FASE: ER SAMEN UITKOMEN**

1. U geeft aan wat het probleem is en wat u wil bereiken. Daarbij maakt u gebruik van het formulier: melden onvrede op de website [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl). Indien nodig kan de helpdesk van erisietsmisgegaan.nl daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar.
2. Na invullen van het online formulier neemt erisietsmisgegaan telefonisch contact op om uw melding te bespreken. Daarna heeft u de volgende mogelijkheden:
  - A. U kunt zelf verder gaan met de informatie en tips die u heeft gekregen;
  - B. U kunt een klacht indienen bij de zorgverlener.

Dit laatste is niet mogelijk als:

- u het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
- de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij de zorgverlener, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

### *Toelichting:*

*Het kan bijvoorbeeld zijn dat u besluit eerst zelf in gesprek te gaan met de zorgverlener om het probleem samen op te lossen. Als dat niet lukt, kunt u alsnog een klacht indienen.*

*U kunt geen klacht tegen de zorgverlener indienen, als u hetzelfde probleem al aan de rechter of een andere instantie ter beslissing heeft voorgelegd. Als u twijfelt of de instantie waar u het heeft ingediend onder deze uitsluiting valt, kunt u dit altijd navragen.*

*Ook is het mogelijk dat uw klacht niet kan worden behandeld omdat de zorgverlener niet degene is tot wie de klacht zich eigenlijk richt. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat u de zorg niet vergoed krijgt, terwijl u daar wel recht op meent te hebben. U moet zich dan wenden tot de instantie die uw zorg financiert: bijvoorbeeld de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente.*

*Het is goed voor u om zo vroeg mogelijk in het proces te weten waar u aan toe bent.*

## **FASE : KLACHT**

1. Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
2. Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de zorgvrager heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
3. De zorgvrager kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan de zorgverlener. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.
4. Als de zorgvrager zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de zorgverlener gezonden.
5. De zorgverlener reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal de zorgverlener in ieder geval ingaan op de door de zorgvrager voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.
6. De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.
7. Als de zorgvrager en zorgverlener het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van de zorgverlener en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

## **FASE : MEDIATION**

8. Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor zorgvrager en zorgverlener aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van erisietsmisgegaan.nl. Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.
9. De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.
10. Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan de zorgvrager besluiten de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van erisietsmisgegaan.nl.

11. Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een online verbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van de zorgvrager.
12. De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.
13. De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste)online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

#### **FASE :GESCHILLENCOMMISSIE: Erisietsmisgegaan**

14. Als de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.
15. De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief van zorgvrager te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van de zorgverlener kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.
16. De cliënt kan het geschil in dat geval binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de bij ons aangesloten Geschillencommissie.  
De geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is erkend door het CIBG onder registratienummer CIBG / EGi 27349.2.

#### **Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024