



# Klachtenregeling GGZ inGeest

Vastgesteld: 3 augustus 2020

Vaststeller: Raad van Bestuur

Eigenaar: jurist

Evaluatiedatum: augustus 2022

**Voorwoord**

Op iedere plaats waar gewerkt wordt gaan ook dingen mis. Onvrede start meestal klein, maar kan groot worden wanneer mensen niet het gevoel hebben erover te kunnen praten of wanneer ze zich niet gehoord voelen. Dat is jammer, want daardoor blijft hun onvrede bestaan en kan de zorg- en dienstverlening niet worden verbeterd.

GGZ inGeest wil een goede en laagdrempelige klachtenregeling bieden en klachten, van welke aard dan ook, snel en goed oplossen. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt.

Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen.

De klachtenregeling biedt de cliënt de mogelijkheid zijn klacht te uiten en hier ondersteuning in te krijgen, draagt bij aan genoegdoening van de individuele klager, is gericht op herstel van vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener en/of GGZ inGeest en draagt bij aan de kwaliteit van zorg binnen GGZ inGeest.

De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz heeft het volgende uitgangspunt:

*'Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.'*

De zorgaanbieder is op grond van de Wkkgz verplicht om een klachtregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Verder is een zorgaanbieder verplicht tot het aanstellen van een klachtenfunctionaris en is tevens verplicht tot aansluiting bij een door de minister erkende onafhankelijke geschilleninstantie.

De klachtenregeling van GGZ inGeest voldoet aan de wetgeving en is tot stand gekomen in overleg met de cliëntenraad en de ondernemingsraad van GGZ inGeest.

Om te kijken of we de doelstellingen uit deze klachtenregeling behalen of aanpassing van de klachtenregeling of de werkwijze nodig is zullen we de ervaringen met de klachtenregeling monitoren. Hierbij worden de ervaringen van patiënten, familie/naasten, klachtenfunctionarissen, patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) en familievertrouwenspersoon (FVP) betrokken.

## **INHOUD**

**Hoofdstuk 1 Definities**

**Hoofdstuk 2 De klachtenregeling**

**Hoofdstuk 3 Kenbaar maken van een klacht**

**Hoofdstuk 4 Procesbeschrijving klachtafhandeling**

**Hoofdstuk 5 De geschillencommissie**

**Hoofdstuk 6 De behandeling van Wet BOPZ en Wvvgz-klachten en overige klachtmogelijkheden**

**Hoofdstuk 7 Bewaartermijn en registratie van klachten**

**Hoofdstuk 8 Overige bepalingen**

**Hoofdstuk 9 Contactgegevens**

## Hoofdstuk 1. Definities

### Artikel 1. Definities

In dit document wordt verstaan onder:

- a. **Wkkgz:** Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
- b. **Wvggz:** Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg;
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
- d. **Klager:** degene die een klacht indient, zijnde een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de patiënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder is geweigerd om in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te worden beschouwd;
- e. **Nabestaande:** de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen;
- f. **Vertegenwoordiger:** De WGBO (artikel 7:465 lid 2 en 3 BW) hanteert een rangorde om te bepalen wie als vertegenwoordiger aangemerkt mag worden:
  - een curator of mentor (door de rechter benoemd);
  - een schriftelijk gemachtigde;
  - een echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel;
  - een ouder, kind, broer of zus.Als er geen curator of mentor is benoemd, worden de belangen van de betrokkene behartigd door de schriftelijk gemachtigde. Dit is de persoon die de wilsonbekwame, toen deze nog wilsbekwaam was, gemachtigd heeft om als vertegenwoordiger op te treden. Ontbreekt ook deze schriftelijk gemachtigde, dan treden de echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel namens de patiënt op. Ontbreken deze ook, dan treden de ouder(s), kind(eren), broer of zuster op als vertegenwoordiger.;
- g. **Aangeklaagde:** 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.;
- h. **Klacht:** een schriftelijke uiting van onvrede of een bezwaar over gedragingen, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient. Daarnaast kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, schriftelijk een klacht worden ingediend. Indien de patiënt schade heeft geleden kan hij een verzoek tot schadevergoeding doen;
- i. **Klachtenfunctionaris:** een door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- j. **VMS:** Veiligheidsmanagementsysteem van GGZ inGeest. Dit is het registratiesysteem waarin klachten en schades geregistreerd en gevolgd kunnen

worden;

- k. Wet BOPZ:** Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrisch ziekenhuizen;
- l. Geschil** Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld;
- l. Geschillencommissie:** Geschillencommissie GGZ van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag;
- m. Zorg:** zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Voor zorg die valt onder de Jeugdwet, geldt deze regeling niet.

## **Hoofdstuk 2. De klachtenregeling**

### **Artikel 2. Reikwijdte klachtenregeling**

De regeling is van toepassing op klachten van patiënten die zorg ontvangen van of ondersteund worden door GGZ inGeest, waaronder basis-ggz.

### **Artikel 3. Doelstelling klachtenregeling**

De klachtenregeling van GGZ inGeest draagt bij aan:

- het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- herstel van vertrouwen van de patiënt, de nabestaande van de overleden patiënt of de vertegenwoordiger in de hulpverlener en/of GGZ inGeest;
- het op grond van klachten doen signaleren van evt. structurele tekortkomingen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening, teneinde de kwaliteit hiervan binnen GGZ inGeest te verbeteren;
- het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

### **Artikel 4. Uitgangspunten klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht;
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- e. Respecteren van de beleving van de klager en aangeklaagde; GGZ inGeest streeft zoveel als mogelijk gelijkwaardigheid na;
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers;
- g. Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen.

## **Artikel 5      Openbaarmaking klachtenregeling**

GGZ inGeest brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door de regeling op de website te plaatsen en door folders bij de recepties en in wachtruimtes neer te leggen.

### **Hoofdstuk 3. Kenbaar maken van een klacht**

## **Artikel 6.      Kenbaar maken van een klacht**

1. Een cliënt of een naaste kan zijn onvrede mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris;
  - d. de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) (onder voorwaarden, zie artikel 9);
  - e. de familievertrouwenspersoon (FVP).

## **Artikel 7      Onvrede uiten bij betrokken medewerker en diens leidinggevende**

1. Wanneer een klager zijn onvrede (mondeling of schriftelijk) uit bij de betrokken medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt;
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en naasten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris en ondersteuning door de PVP en FVP;
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten en naasten in het team waarvan zij deel uitmaken om onvrede weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat;
4. Indien de cliënt niet met de betrokken medewerker wil praten of er niet uitkomt, dan kan de cliënt of diens naaste zijn onvrede uiten of beklag doen bij de leidinggevende van de medewerker. In dat geval stelt de leidinggevende de klager en diens naaste in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt en/of naaste dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.  
Uitingen van ontevredenheid die in overleg tussen klager en directe medewerker of diens leidinggevende worden opgelost, hoeven niet als klacht te worden geregistreerd.

## **Artikel 8      Onvrede uiten bij de klachtenfunctionaris**

1. Een klager heeft recht op ondersteuning door de klachtenfunctionaris. De klachtfunctionaris adviseert over de geldende rechten en plichten van cliënten van GGZ inGeest, de verschillende klachtmogelijkheden en geldende procedures. De ondersteuning is gratis;
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht;

3. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht;
4. 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;
5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. het informeren van cliënten, 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 informeren van direct betrokkenen over de in behandeling zijnde klacht;
  - g. registratie van de klacht in het centraal meldsysteem VMS;
  - h. het bewaken van de wettelijke termijnen om de klacht af te handelen;
  - i. indien van toepassing: de klager op een zorgvuldige wijze de klager doorverwijzen;
  - k. indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris mits daarvoor toestemming van de patiënt is gekregen, met de klachtenfunctionaris van die andere zorgverlener overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen;
  - l. signaleert, rapporteert en adviseert het management en de raad van bestuur van GGZ inGeest over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
6. De klachtenfunctionaris neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz en artikel 10:3 Wvvggz genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris (met toestemming van de patiënt) ter behandeling door naar de regionale klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. (zie artikel 15 en 16);
  - b. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een medewerker van een andere instelling);
  - c. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. De klacht wordt dan doorgestuurd naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - d. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - e. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - f. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.Indien van toepassing stuurt de klachtenfunctionaris klager in deze gevallen door naar de bevoegde persoon of instantie.
7. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden 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;
8. 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 over hun omgang met klachten in algemene zin;
9. De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie;
10. Indien hij 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.

## **Artikel 9      Onvrede uiten bij de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)**

1. De volgende cliënten hebben recht op advies en bijstand van een PVP:

- cliënten die te maken krijgen met verplichte zorg in een van de locaties van GGZ inGeest of thuis (ambulant);
- cliënten die vrijwillig opgenomen zijn in een van de locaties van GGZ inGeest;
- ambulante cliënten die mogelijk te maken krijgen met dwang of drang, bijvoorbeeld als de behandelaar tegen de cliënt zegt wel over verplichte zorg na te denken. Of als de cliënt onder druk gezet wordt om bepaalde zaken te doen of te laten, omdat er anders verplichte zorg zal worden aangevraagd;
- Ambulante vrijwillige cliënten die met een plan van aanpak een zorgmachtiging hebben kunnen voorkomen en die zich nu aan de interventies zoals beschreven in het plan van aanpak moeten houden;
- cliënten die nu ambulant vrijwillig in behandeling zijn, maar die een vraag of klacht hebben over een eerdere periode waarin zij te maken kregen met verplichte zorg.

2. Cliënten die thuis of op een andere plek (bijvoorbeeld in een beschermende woonvorm) vrijwillige zorg ontvangen en waarbij er géén sprake is van drang of mogelijke dwang, worden door de PVP doorverwezen naar de klachtenfunctionaris van de instelling.

3. De PVP is niet in dienst van GGZ inGeest, maar van de onafhankelijke stichting PVP en werkt volgens gedragsregels.

4. De PVP staat aan de kant van de cliënt en behartigt de belangen van patiënt met toestemming van klager. De PVP weet welke rechten en plichten de cliënt heeft, hij adviseert en denkt mee. Een PVP kan bijvoorbeeld samen met de cliënt het gesprek voeren met de hulpverlener en/of met de klachtenfunctionaris, of kan helpen bij het indienen van een klacht. De PVP heeft tevens een signalerende functie om de kwaliteit van de zorg en de bejegening voor patiënten te verbeteren. De hulp van de pvp is gratis.

## **Artikel 10      Onvrede uiten bij de familievertrouwenspersoon (FVP)**

1. GGZ inGeest heeft een actief familiebeleid. Familie en naasten van patiënten van GGZ inGeest kunnen voor advies, informatie, steun en ondersteuning bij klachten terecht bij de FVP. Zie voor contactgegevens hoofdstuk 8.

2. De familie en naasten worden geïnformeerd over de FVP, waarbij zij terecht kunnen met algemene vragen, zorgen en klachten over de zorgverlening van de instelling. Hij ondersteunt in het contact met de hulpverlener, de behandelaar of de instelling en helpt zoeken naar oplossingen. De FVP is niet in dienst van GGZ inGeest, maar van de onafhankelijke landelijke stichting FVP.



3. De FVP is er voor de familie en naasten en behartigt hun belangen. De hulp van de FVP is gratis.
4. De FVP heeft tevens een signalerende functie om de kwaliteit van de zorg en de bejegening van patiënten en hun familie en andere betrokkenen te verbeteren.

### **Artikel 11 Klachten met betrekking tot facturen**

Klachten over facturen worden behandeld door de afdeling Zorgadministratie. Voor contactgegevens zie hoofdstuk 9.

## **Hoofdstuk 4 Procesbeschrijving klachtafhandeling binnen GGZ inGeest**

### **Artikel 12 Melden van de klacht bij de klachtenfunctionaris**

1. Cliënten van GGZ inGeest kunnen mondeling of schriftelijk - ook via mail - een klacht indienen. Om de klacht in behandeling te nemen is er minimaal nodig: een omschrijving van de klacht die duidelijk maakt over welke gedragingen in het kader van de zorgverlening de klager wil klagen, welke specifieke personen het betreft en de datum of periode waarin de gedragingen plaats hadden. Tevens vermeldt de klacht de contactgegevens van klager. Het onderzoek naar de klacht en de termijn van 6 weken als bedoeld in artikel 12 lid 4 zal pas starten als alle gegevens aanwezig zijn.
2. Een klacht kan worden ingediend over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in de afgelopen 5 jaar.
3. De FVP, PVP (in de gevallen genoemd in artikel 9 lid 1) en/of klachtenfunctionaris kunnen de klager ondersteunen bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
4. Indien de patiënt schade heeft geleden en de instelling aansprakelijk wil stellen voor vergoeding van deze schade dan kan hij dit aangeven bij het indienen van de klacht. De jurist van GGZ inGeest zal het schadeverzoek behandelen. Hiervoor is nodig dat de patiënt aangeeft welke schade hij heeft geleden en eventueel bewijsmateriaal bijvoegt (bv. aankoopbewijs). De PVP (in de gevallen genoemd in artikel 9 lid 1), FVP of klachtfunctaris kan klager ondersteunen bij het indienen van een schadeclaim (dat wil zeggen: het uitleggen van de procedure en de claim toeleiden naar de manager).
5. De klager ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbericht. De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en de te volgen route: advisering aan partijen, bemiddeling, verwijzing e.d. Indien sprake is van bemiddeling organiseert de klachtenfunctionaris een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van de instelling. Eventueel kan voor bemiddeling een collega-klachtfunctaris of een externe mediator gevraagd worden.
6. De klachtenfunctionaris registreert het proces van de klachtafhandeling en/of de uitkomsten van het bemiddelingstraject. Er wordt geen verslag gemaakt van het bemiddelingsgesprek. Alleen de afspraken die gemaakt zijn in het gesprek worden genoteerd. Indien gewenst ontvangt de klager een afsluitbericht met afspraken.
7. Zolang er nog geen klacht is ingediend op de wijze zoals bedoeld in lid 1, is de klachtbehandeling niet aan termijnen Uiteraard zal de klachtenfunctionaris de klager zo spoedig mogelijk adviseren.
8. Indien de klacht in het informele traject of door bemiddeling is weggenomen, ontvangt de cliënt een informeel schriftelijk afsluitbericht van de klachtenfunctionaris. Indien de klacht na het doorlopen van de klachtenprocedure niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt het traject afgesloten met een formeel schriftelijk eindoordeel namens GGZ inGeest (artikel 12 en 13).
9. De klachtenfunctionaris meldt klachten over of vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van

structurele aard per ommekeer aan de betrokken leidinggevende of geneesheer-directeur van de zorgaanbieder. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris contactpersoon voor cliënten blijven met betrekking tot deze kwestie.

### **Artikel 13 Eindoordeel GGZ inGeest bij Wkkgz-klachten**

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om klachten met betrekking tot beslissingen of gedragingen genoemd in artikel 8 lid 6 van dit reglement. Indien van toepassing wordt de klacht doorgestuurd naar de bevoegde persoon of instantie.
3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, deelt de zorgaanbieder dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken nadat klager de klacht heeft ingediend schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. Klager ontvangt binnen 6 weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van GGZ inGeest waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen GGZ inGeest over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is in beginsel niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder. Indien dit voor een zorgvuldige klachtbehandeling noodzakelijk is, is het mogelijk om met klager een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken. Dit dient in goed overleg tussen de zorgaanbieder en klager te gebeuren. De reden van het overschrijden van de termijn wordt altijd geregistreerd in het klachtdossier.
6. Indien de klager niet tevreden is met het eindoordeel heeft de klager de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, zie artikel 14.

### **Artikel 14 Kosten van klachtenbehandeling**

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

De tijd die een hulpverlener besteedt aan de afhandeling van klachten (bijv. telefoneren, het schrijven van een brief, het bijwonen van een zitting) mag niet gedeclareerd worden via de DBC van de patiënt.

## **Hoofdstuk 5 De externe geschillencommissie**

### **Artikel 15 Behandeling geschil door de 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. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris, PVP (in de gevallen genoemd in artikel 9 lid 1) of FVP kan klager hierbij adviseren. GGZ inGeest is aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ in Den Haag.

2. Ook indien de klacht niet binnen de termijn van 6 weken is afgehandeld, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Indien in uitzonderlijke situaties niet van de klager kan worden verwacht dat hij eerst de klachtenprocedure van de zorgaanbieder volgt, heeft de klager direct toegang tot de Geschillencommissie.

3. Het geschil kan binnen 12 maanden, na de datum waarop de cliënt de klacht bij GGZ inGeest indiende, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt (artikel 6 eerste lid onder b Reglement Geschillencommissie GGZ)

4. De cliënt betaalt bij de geschillencommissie € 52,50- griffiekosten (tarief 2020).

5. De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden uitspraak. De geschilleninstantie is bevoegd een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot € 25.000,-. De uitspraak is bindend voor de zorgaanbieder en voor de cliënt. Indien een cliënt zich na de uitspraak van de geschilleninstantie alsnog tot de civiele rechter wendt, zal de rechter de zaak niet opnieuw inhoudelijk beoordelen, maar slechts marginaal toetsen.

## **Hoofdstuk 6 De behandeling van Wet BOPZ en Wvvggz-klachten en overige klachtmogelijkheden**

### **Artikel 16 BOPZ-klachten**

Op 1 januari 2020 is de Wvvggz in werking getreden. Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvvggz bij de regionale klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet BOPZ d.d. 1 juli 2017.

De Wet BOPZ verhoudt zich tot de Wkkgz als een bijzondere wet tot een algemene wet; de regels betreffende het klachtrecht binnen de Wet BOPZ gelden bij voorrang op die in de Wkkgz. Als de patiënt tegelijkertijd ook een klacht heeft volgens de wet Wkkgz, die samenhangt met de BOPZ beslissing waarover wordt geklaagd, dan kan hij de betreffende Wkkgz-klacht tegelijkertijd door de klachtencommissie laten behandelen. Indien sprake is van een van de situaties als genoemd in artikel 9 lid 1, kan de klager advies vragen aan de PVP. Het reglement van de regionale klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. is te vinden op de website van GGZ inGeest.

### **Artikel 17 Wvvggz- klachten**

Klachten als gevolg van beslissingen op grond van de Wvvggz zullen vanaf 1 januari 2020 door de regionale klachtencommissie GGZ Amsterdam e.o. worden behandeld. Indien de klager een klacht heeft volgens de Wkkgz, die samenhangt met de Wvvggz-klacht die wordt ingediend, dan is de klachtencommissie bevoegd om over beide klachten te oordelen.

Indien sprake is van een van de situaties als genoemd in artikel 9 lid 1, kan de klager advies vragen aan de PVP.

## **Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

Zo kan er ook een klacht worden ingediend bij het regionale tuchtcollege, of de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (via het Landelijk Meldpunt Zorg). Deze instanties hebben ieder een verschillend doel, afhankelijk van wat de klager wil bereiken (genoegdoening, schadevergoeding, kwaliteitstoezicht etc.). De klachtenfunctionaris, PVP (in de gevallen van artikel 9 lid 1) of FVP kan klager hierover adviseren.

## **Hoofdstuk 7 Bewaartermijn en registratie van klachten**

### **Artikel 19 Bewaartermijn**

GGZ inGeest bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier voor een periode van 5 jaar. Na deze 5 jaar worden alle bescheiden vernietigd.

### **Artikel 20 Registratie van klachten**

1. De inhoud van de klacht, de correspondentie en documenten met betrekking tot de klacht alsmede de behandeling en de uitkomst van de klacht worden **niet** in het behandeldossier/EPD opgenomen. In het behandeldossier/EPD van de patiënt wordt alleen aangetekend dát er een klacht is ingediend. Daarmee wordt voorkomen dat, indien de patiënt gedurende de klacht een verzoek doet tot vernietiging van het dossier, het dossier voortijdig wordt vernietigd.

2. Indien uit een klacht van een cliënt afspraken m.b.t. behandeling en/of bejegening voor de toekomst voortvloeien, dan worden deze afspraken (met toestemming van cliënt) wel in het dossier vastgelegd. De behandelaar noteert de gewijzigde behandelafspraken in het dossier.

3. De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt vastgelegd in een apart klachtdossier in het VMS. Registratie in VMS biedt als voordeel dat de klachtafhandeling wordt gevolgd, dat de termijnen worden bewaakt, dat helder is wie op welk moment aan zet is. Tevens kunnen uit VMS trends en signalen worden afgelezen om zo de zorgverlening te verbeteren.

Het klachtdossier in VMS is alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris. De klager heeft het recht op inzage in de gegevens die over de klacht en hemzelf zijn vastgelegd. Hiertoe kan een verzoek worden ingediend bij de behandelaar, klachtenfunctionaris, de PVP (in de gevallen van artikel 9 lid 1), FVP of de leidinggevende van de afdeling van de betrokken medewerker.

### **Artikel 21 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 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.

De klacht wordt alleen bekend gemaakt aan de betrokken partijen en voor zover nodig aan degenen, die daarvoor informatie aanleveren of geraadpleegd worden.

## **Hoofdstuk 8. Overige bepalingen**

### **Artikel 22 Vaststelling en wijziging van de regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van GGZ inGeest.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de centrale ondernemingsraad

### **Artikel 23 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op <dd - mm -jjjj>

## **Hoofdstuk 9 Contactgegevens**

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden in de brochure *Deel uw ervaringen, het levert ons samen meer op, en op*  
<https://www.ggzingeest.nl/ik-heb-een-vraag-klacht-tip-compliment>

### **Klachtenfunctionaris**

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling.

**E:**

Klachten.functionaris@ggzingeest.nl

**T:**

06-12266245

06-22075934

**Adres:**

Klachtenfunctionaris GGZ inGeest  
p/a Bestuurssecretariaat GGZ inGeest, 4<sup>e</sup> etage  
Postbus 74077  
1070 BB Amsterdam

Een klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

### **Klachten met betrekking tot facturatie**

Klachten over facturen worden behandeld door de afdeling zorgadministratie:

**T:** 088-7885076

**E:** [zorgadministratie@ggzingeest.nl](mailto:zorgadministratie@ggzingeest.nl)

### **Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)**

Voor informatie, advies of ondersteuning bij een gesprek of bij het indienen van een klacht.

In artikel 9 lid 1 is beschreven voor welke cliënten het recht op advies en bijstand van een PVP geldt.

Cliënten die thuis of op een andere plek (bijvoorbeeld in een beschermende woonvorm) vrijwillige zorg ontvangen en waarbij er géén sprake is van drang of mogelijke dwang, hebben geen recht op ondersteuning door een PVP.

Voor informatie kunt u contact opnemen via de Stichting PVP

**E** [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

**T** 0900 444 8888 [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

Op de website van GGZ inGeest en in de brochure staan de namen en de telefoonnummers van de PVP-en die werkzaam zijn voor GGZ inGeest.

*Deel uw ervaringen, het levert ons samen meer op*

<https://www.ggzingeest.nl/ik-heb-een-vraag-klacht-tip-compliment>

#### **Familievertrouwenspersoon (FVP)**

Ondersteuning, bemiddeling en belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten. De familievertrouwenspersoon is in dienst van de landelijke stichting FV. [www.isfvp.nl](http://www.isfvp.nl).

E [vraag@familievertrouwenspersonen.nl](mailto:vraag@familievertrouwenspersonen.nl)

T 0900- 333 2222

Op de website van GGZ inGeest en in de brochure staat de naam en het telefoonnummer van de FVP die werkzaam is voor GGZ inGeest.

*Deel uw ervaringen, het levert ons samen meer op*

<https://www.ggzingeest.nl/ik-heb-een-vraag-klacht-tip-compliment>

#### **De Geschillencommissie Zorg**

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

Voor vragen, advies of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen

E [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

T 070 - 310 53 92.

#### **Adres:**

Postbus 90600 2509 LP Den Haag

**Cliëntenraad** Algemene belangenbehartiging voor cliënten.

E [clienraad@ggzingeest.nl](mailto:clienraad@ggzingeest.nl)

T 023 518 7445 (ondersteuning cliëntenraad)

**Familieraad** Algemene belangenbehartiging voor familie en naastbetrokkenen van cliënten

E [famraad@ggzingeest.nl](mailto:famraad@ggzingeest.nl)

T 0610957394

#### **Regionale Klachtencommissie GGZ (Amsterdam e.o.)**

Ambtelijk secretariaat

Postbus 74077

1070 BB Amsterdam

T 020 788 5140

E [klachtencie@ggzingeest.nl](mailto:klachtencie@ggzingeest.nl)

#### **Regionale Tuchtcollege:**

[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

#### **IGJ:**

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

#### **Landelijk meldpunt Zorg:**

[www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)