

 de Viersprong <small>specialist in persoonlijkheid, gedrag en gezin</small>	Type	Regeling
	Soort	Regeling
	Datum vaststelling	1-6-2020
Titel: Klachtenregeling de Viersprong Documenteigenaar: Marieke van Geffen	Versie	3.0
	Datum revisie	1-6-2025

KLACHTENREGELING

**Stichting de Viersprong specialist in
persoonlijkheid, gedrag en gezin**

Ingangsdatum 1 oktober 2021

Woord vooraf

Deze regeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, behandelen en leren van klachten van cliënten van de Viersprong. Belangrijk hierbij is dat klachten zorgvuldig en bij voorkeur zo laagdrempelig mogelijk worden afgewikkeld.

We vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt. Iedere klacht wordt gezien als een serieus te nemen signaal om van te leren en om onze zorgverlening te kunnen verbeteren. Laat het ons daarom weten wanneer u ergens niet tevreden over bent.

Een gesprek met de betrokken medewerker of als dat niet lukt een gesprek met de zorgmanager, helpt meestal om onvrede op te lossen. Soms is dat niet voldoende. In dat geval is er de mogelijkheid om uw klacht te laten bemiddelen door de klachtenfunctionaris, of laten beslechten door de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg of indien op u van toepassing de klachtencommissie.

Deze regeling voldoet voor ons aanbod voor kinderen en jeugdigen aan de voorwaarden zoals opgenomen in de Jeugdwet. Voor de zorg aan volwassenen volgt de regeling het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Halsteren, mei 2020

Update Halsteren, september 2021

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg die is verleend op grond van de Jeugdwet en daarnaast op zorg zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet.

De mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de geschillencommissie geldt alleen indien de klacht betrekking heeft op zorg die valt binnen het kader van de Wkkgz.

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en beslechting van klachten van cliënten. De klager wordt bij deze procedure serieus genomen en er wordt getracht de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en de Viersprong te herstellen. De klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening aan het licht brengen. De Viersprong kan hiervan leren en de klachten aanwenden voor kwaliteitsverbetering van de verleende zorg.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **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.
- b. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van zorg die werd of wordt verleend door de Viersprong.
- c. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden. (Hiervoor kan bijlage 2 worden ingevuld).
- d. **Geschillencommissie:** de externe geschillencommissie zorg waarbij de Viersprong is aangesloten.
- e. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de Viersprong of door een persoon die voor de Viersprong werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
- g. **Klachtencommissie:** de externe commissie die klachten behandelt van cliënten die zorg op grond van de Jeugdwet ontvangen.
- h. **Klachtenfunctionaris:** de door de zorgaanbieder aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- i. **Klager:** degene die een klacht indient. Dit kan zijn: de cliënt zelf, een wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt. Op grond van de Jeugdwet kunnen dit tevens zijn: de jeugdige (cliënt), ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met

- de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent en de pleegouder.
- j. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving (bijvoorbeeld een gemachtigde) of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
 - k. **Zorgaanbieder:** Stichting de Viersprong specialist in persoonlijkheid, gedrag en gezin (hierna ook: 'de Viersprong'), rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 2 sub i en j.
3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het formuleren van de klacht.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. Voor een formele klachtbeslechting kan klager zich, indien de klacht betrekking heeft op zorg verleend op grond van de Jeugdwet, te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie. Hiervoor moet de klacht op schrift zijn gesteld.
6. Het klaagschrift (de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
 - c. tegen wie de klacht is gericht.
7. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
8. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken. Dit kan per e-mail.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, behoudens bijzondere omstandigheden, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie;
 - b. de klacht geen enkele kans van slagen heeft op grond van wetgeving of rechterlijke uitspraken (jurisprudentie);
 - c. het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd te gering is naar het oordeel van de Viersprong of

- klachtencommissie;
- d. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - e. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
 - f. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
 - g. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan;
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De aangeklaagde medewerker(s), diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris of klachtencommissie heeft recht tot inzage in het cliëntdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage 1 bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. Voor de inschakeling van de Geschillencommissie Zorg dient klager klachtengeld te betalen aan de Geschillencommissie.
3. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG DOOR AANGEKLAAGDE MEDEWERKER OF LEIDINGGEVENDE

Artikel 8 – Taken van de aangeklaagde/leidinggevende

De medewerker tegen wie de klacht zich richt of diens leidinggevende probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden van het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De medewerker(s) op wie de klacht zich richt of diens leidinggevende registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

De Viersprong benoemt een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning.

Artikel 13– Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 14 – Mogelijkheden klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt de opties voor de klachtbehandeling met de klager.

- a. Het behandelen van de klacht door in gesprek te gaan met de medewerker(s) tegen wie de klacht zich richt dan wel diens leidinggevende;
- b. Het behandelen van de klacht door bemiddeling van de klachtenfunctionaris;
- c. Het beslechten van de klacht door de klachtencommissie. Ingeval zorg wordt verkregen op grond van de Jeugdwet en de klager dit wenst, kan klager zich te allen tijde rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie.
- d. Het beslechten van de klacht door de Geschillencommissie.

Artikel 15 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a. Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b. Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c. Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d. Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. Bemiddeling tussen klager enerzijds en de aangeklaagde(n) anderzijds;
- f. Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling bij de klachtencommissie in geval van klachten op grond van de Jeugdwet;

Artikel 16 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan aangeklaagde

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk door bemiddeling opgelost. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 19 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 20 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en aangeklaagde tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden;
- d. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers, leidinggevenden en de zorgaanbieder met inachtneming van de privacy van klager.

Artikel 21 – Inzet deskundige

1. Klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, aangeklaagde en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 24 – Benoeming

Via het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem maakt de Viersprong gebruik van een externe onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en drie plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van de (jeugd)zorg.

Artikel 25 – Onafhankelijkheid

De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze

betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 26 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 27 - Verschoning en wraking

1. Klager en/of aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de commissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
2. De overige leden van de commissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Indien één van de twee overige commissieleden acht dat dit bezwaar terecht is, zal het commissielid waartegen het bezwaar is geuit niet deelnemen aan de klachtbehandeling (hij wordt dus gewraakt). De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.
3. Een lid van de commissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschonen) wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

Artikel 28 – Zittingsduur

1. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor een periode van vier jaar.
2. Het lidmaatschap van de commissie eindigt tussentijds:
 - a. door het overlijden van het commissielid;
 - b. door schriftelijk bedanken van het commissielid;
 - c. door het besluit van de zorgaanbieder tot ontslag in geval van verwaarlozing van de taak, verzaking van de geheimhoudingsplicht of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als commissielid niet in redelijkheid kan plaatsvinden.

Artikel 29 – Taken en werkwijze van de klachtencommissie

Tot de taken der commissie worden gerekend:

- a. Beslechting van klachten
- b. Bemiddeling tussen klager en de zorgaanbieder
- c. Jaarlijkse verslaglegging van haar werkzaamheden

Artikel 30 – Overeenkomstige artikelen

De artikelen 16 tot en met 23 zijn van overeenkomstige toepassing.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 31 – Archivering en bewaartermijn klachtdossier

1. Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden in een klachtdossier

- bewaard. Dit dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Artikel 32 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 33 – Geschilleninstantie

1. De Viersprong is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (Geschillencommissie GGZ) via de branchevereniging de Nederlandse ggz.
2. Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen op grond van de Zorgverzekeringswet kunnen hun klacht indienen wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door de Viersprong, dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

Artikel 34 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2021. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De Viersprong brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten alsmede onder medewerkers en leidinggevenden zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een klacht en cliënt/klager kunnen verwijzen naar de klachtenfunctionaris/klachtencommissie.
3. Een exemplaar van de regeling kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

**Bijlage 1 - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van
behandelgegevens**

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de onafhankelijk klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie (waaronder begrepen de ambtelijk secretaris) van Stichting de Viersprong en aan de bij de klacht betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn cliëntdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de opdoor of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--

Bijlage 2 - Machtiging vertegenwoordiging

Hierbij verklaar ik,

de heer/mevrouw.....,
geboren (dag/maand/jaar),
wonende te
(straatnaam en -nummer, postcode en woonplaats),

mij bij de uitoefening van mijn klachtrecht ten opzichte van
Stichting de Viersprong, te willen laten vertegenwoordigen door:

de heer/mevrouw
wonende te
(straatnaam en -nummer, postcode en woonplaats),

telefoonnummer

Ik zal wel/niet* ook zelf aanwezig zijn bij een eventuele mondelinge
bemiddeling/behandeling van de klacht*.

Ik verleen deze machtiging voor eenmalige vertegenwoordiging/tot herroeping*.

Datum:

Handtekening klager

Handtekening vertegenwoordiger

.....

.....

Dit formulier per post of per e-mail zenden aan:

De Viersprong
Postbus 7
4660 AA Halsteren

Telefoon: 088 – 76 56 761
E-mail: klachten@deviersprong.nl

* *doorhalen wat niet van toepassing is.*