

Klachtenregeling GGNet - definitief

Medewerkers van GGNet doen hun uiterste best om patiënten en naasten te helpen. Zorg is maatwerk en dat vraagt zorgvuldige afstemming van expertise op de behoefte van de patiënt en hun naasten. Toch kan het gebeuren dat iemand ergens niet tevreden over is. Bijvoorbeeld over de behandeling of over hoe er met de patiënt of familie is omgegaan. In deze regeling leest u hoe klachten ingediend kunnen worden en hoe daar mee om wordt gegaan.

De visie van GGNet over klachten in het algemeen

GGNet ziet elke klacht als een uiting van onvrede over wat er in de behandeling en daaromheen plaats vindt. Het is niet prettig een klacht te hebben en ook niet om een klacht te ontvangen. Toch is het belangrijk dat de drempel om ergens over te klagen zo laag mogelijk is, zodat deze ook snel en eenvoudig besproken en opgelost kan worden. Een klacht biedt ook de mogelijkheid om dingen beter te doen, zaken nog eens uit te leggen of om misverstanden uit de wereld te helpen.

Als patiënten en naasten ergens ontevreden over zijn dan hopen wij en streven wij ernaar dat dat dit direct besproken wordt met degene waar de klacht over gaat. Dat kan een behandelaar zijn, maar ook een andere medewerker van GGNet. Pas als dit niet tot een voor de patiënt of naaste gewenste uitkomst leidt, zijn er aanvullende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Hieronder is het hele proces in stappen weergegeven.

Klachten over uitvoering van de Wet verplicht ggz (Wvvggz) vormen een categorie apart. Deze worden door de klachtencommissie behandeld. Dit hoeft echter een minnelijk oplossing op basis van onderstaand stappenplan niet in de weg te staan. Ook als een (Wvvggz-)klacht al is ingediend bij de klachtencommissie is het wellicht nog mogelijk om er met elkaar in gesprek uit te komen. De werkwijze van de klachtencommissie vindt u [hier](#).

Wie mag er een klacht indienen?

Een patiënt zelf kan een klacht indienen, maar hij mag ook iemand vragen om namens hem een klacht in te dienen. Als er een wettelijk vertegenwoordiger¹ van de patiënt is, dan mag deze ook namens de patiënt een klacht indienen. Ook een nabestaande² van een overleden patiënt mag een klacht indienen over de behandeling en bejegening van de patiënt.

In de situatie dat er jeugdhulp is verleend op grond van de Jeugdwet, dan mogen de volgende personen een klacht indienen tegen GGNet: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder.

¹ Als vertegenwoordiger kunnen optreden (in volgorde): curator, mentor, echtgenoot, ouder, kind broer of zus. Zie Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, artikel 7:465BW.

² Nabestaande, zoals bedoeld in artikel 1 van de Wvkgz.



Een familielid³ of naastbetrokkene⁴ mag bij GGNet ook een klacht indienen over hoe hijzelf bejegend is door GGNet.

Stap 1: eerst praten

Zoals hierboven al aangegeven: Een gesprek lost vaak al veel op. Als een patiënt het moeilijk vindt om het gesprek alleen aan te gaan, kan hij zich laten bijstaan door een familielid of naaste. Dit geldt ook voor de naaste.

Als een patiënt te maken heeft met verplichte ambulante of klinische zorgverlening door GGNet, dan kan hij ook de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) vragen mee te gaan naar het gesprek.

Binnen de kaders van de Jeugdwet kan de patiënt gebruik maken van de vertrouwenspersonen van Jeugdstem en Adviespunt Zorgbelang. Bekijk de contactgegevens [hier](#).

Stap 2: praten met de leidinggevende

Als een klager niet met de betreffende hulpverlener over de kwestie wil of kan praten, dan kan hij de leidinggevende van de hulpverlener/medewerker om hulp vragen. Deze zal proberen om in de klacht te bemiddelen. Hierbij wordt de hulpverlener ingelicht en naar zijn standpunt gevraagd. Ook hier heeft de patiënt of een familielid de mogelijkheid om de patiëntenvertrouwenspersoon respectievelijk de familievertrouwenspersoon te vragen om bijstandverlening (als sprake is van verplichte ambulante of klinische zorg).

Stap 3: bemiddeling door de klachtenfunctionaris van GGNet

GGNet gaat ervan uit dat het overgrote deel van de klachten opgelost zal worden in de eerste twee stappen. Lukt dit onverhoopt niet, dan kan de patiënt of zijn naaste terecht bij de klachtenfunctionaris van GGNet. De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol in de opvang en ondersteuning van de indiener van een klacht. De klachtenfunctionaris luistert naar het verhaal van de patiënt of naaste en legt uit hoe GGNet met een klacht omgaat.

De Klachtenfunctionaris:

“Door de zorgaanbieder aangewezen persoon die patiënten kan voorzien van advies, informatie en begeleiding met betrekking tot de klachtenprocedure op grond van de Wkkgz en Jeugdwet en die zelfstandig en onafhankelijk kan onderzoeken of het mogelijk is om tot een oplossing van de klacht te komen”

Hoe de klachtenfunctionaris werkt en hoe hij te bereiken is staat in bijlage 1 van deze regeling.

³ Familie: de echtgeno(o)t(e)/partner; de ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet; elke meerderjarige bloedverwant in rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad.

⁴ Naastbetrokkene: iemand die een directe relatie met de patiënt heeft. Dit kan familie betreffen, vriend(in) of iemand die zich wegens een bijzondere reden bij de patiënt betrokken voelt.



Stap 4: Een officiële klacht indienen bij de klachtencommissie van GGNet

Het streven is om via stap 1, 2 en/of 3 tot een oplossing te komen, omdat hier geprobeerd wordt om tot overeenstemming met elkaar te komen. Over het algemeen zijn bij deze eerste drie stappen de klager en de beklagde beiden het meest tevreden over de uitkomst.

Lukt het toch niet om in de eerste drie stappen tot een oplossing te komen, dan heeft de patiënt of zijn naaste de mogelijkheid om zijn klacht te laten beoordelen door de klachtencommissie.

De werkwijze van de klachtencommissie wordt beschreven in [Klachtenregeling GGZ Klachtencommissie](#), dat een onlosmakelijk onderdeel vormt van deze Klachtenregeling GGNet.

De Klachtencommissie:

Op grond van de Wvvgz is GGNet aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze commissie is zelfstandig bevoegd om beslissingen te nemen en uitspraken te doen met betrekking tot Wvvgz-klachten.

Deze Klachtencommissie behandelt ook klachten die vallen onder het klachtrecht van de Jeugdwet.

Daarnaast behandelt de klachtencommissie ook algemene klachten over de zorg wanneer die na het doorlopen van stap 1, 2 en/of 3 niet naar tevredenheid zijn opgelost.

Bijlage 1: Behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft tot taak: laagdrempelige opvang, bemiddeling en advisering van Wkkgz-klachten en Jeugdwet-klachten. Wvkgz-klachten worden niet door de klachtenfunctionaris behandeld maar direct doorgestuurd naar de klachtencommissie.
2. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan:
 - a) een effectieve oplossing van problemen tussen patiënt of naaste en de zorgaanbieder⁵;
 - b) herstel van de relatie tussen patiënt of naaste en de zorgaanbieder, waarbij recht gedaan wordt aan beider perspectief;
 - c) verbetering van de kwaliteit van de zorg;
 - d) de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.
3. De klachtenfunctionaris werkt onbevooroordeeld, onafhankelijk en onpartijdig, en houdt zich niet bezig met oordeelsvorming over de al of niet gegrondheid van de klacht. Dit is voorbehouden aan de klachtencommissie.
4. Advisering door de klachtenfunctionaris omvat met name: informatie over rechten en plichten en de verschillende mogelijkheden voor afhandeling van de klacht; advies over de te volgen route bij de afhandeling van een klacht; verhelderen van een klacht, verhelderen van doelen en wensen; aanbieden van informatie, (o.a. over andere instanties die, gezien de doelen en wensen van de klager op adequate wijze de ondersteuning of behandeling van de klacht kunnen realiseren).
5. Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen zodat er een beter wederzijds begrip ontstaat en/of een oplossing voor de ontstane problemen of het ontstane probleem wordt gevonden.
6. De klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen.
7. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een verslag op over de door hem in behandeling genomen klachten en kan op basis van de daarvoor gemaakte analyses adviezen formuleren voor het Bestuur en het management. In het jaarverslag worden geen tot de persoon van klager of medewerker herleidbare persoonsgegevens opgenomen.
8. Een klacht voor de klachtenfunctionaris wordt zo mogelijk schriftelijk ingediend.
9. Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris in overleg met de klager op schrift gesteld.
10. Als sprake is van vertegenwoordiging van de patiënt vraagt de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.

⁵ Waar in dit artikel zorgaanbieder staat kan ook gelezen worden 'de bij de zorgverlening betrokken medewerker(s)'



11. De klager krijgt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris een bevestiging van ontvangst.

12. De klachtenfunctionaris stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst de klacht aan de betrokken medewerker en diens leidinggevende(n). De klachtenfunctionaris informeert partijen over de procedure.

13. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht in een met partijen afgestemde vorm. De klachtenfunctionaris zal bemiddeling als eerste keus voorleggen aan partijen, tenzij de aard van de klacht zich daar tegen verzet.

14. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de (schriftelijke) afronding van de klacht.

15. Indien bemiddeling niet slaagt, kan de klager de klachtencommissie of een externe instantie verzoeken een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn klacht.

16. De klachtenfunctionaris heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om personen te raadplegen die binnen de instelling betrokken zijn bij de klacht, relevante stukken in te zien, bij partijen informatie in te winnen, onderzoek te verrichten, externe deskundigheid te betrekken, medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger heeft laten weten daartegen geen bezwaar te hebben, alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij voor de uitvoering van zijn taak noodzakelijk acht.

17. Degene die door de klachtenfunctionaris is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht is verplicht zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 weken, te reageren.

18. De klachtenfunctionaris is bevoegd het Bestuur te adviseren maatregelen te treffen naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht. Het Bestuur deelt partijen binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris zijn standpunt terzake mede.

19. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtenfunctionaris de zorgaanbieder daarvan in kennis (meldingsplicht). Onder een ernstige situatie wordt verstaan een ernstige en structurele bedreiging voor de kwaliteit van de zorg bij de zorgaanbieder.