



Parnassia Groep

Specialist in geestelijke gezondheid

Interne Klachtenregeling Wkkgz

Oktober 2017

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wettelijk kader Wkkgz	3
<i>Verplichtingen in de Wkkgz nader toegelicht</i>	4
Klachten- en geschillenregeling moeten effectief en laagdrempelig zijn	4
Minimale eisen aan een interne klachtenregeling	4
Verplichte klachtenfunctionaris	5
Kring van klachtgerechtigden	5
Termijnen klachtafhandeling	5
Verplichte aansluiting bij geschilleninstantie	5
<i>Relatie met klachtrecht in andere wetten</i>	6
Wkkgz en Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)	6
Wkkgz en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015)	6
Wkkgz en Jeugdwet	7
Wkkgz en beginselen wetten/forensische zorg	7
Tot slot	7
Klachtenregeling Wkkgz	
Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen	8
Hoofdstuk 2 Doelstellingen en uitgangspunten klachtenregeling	12
Hoofdstuk 3 Klachtenopvang	13
Artikel 3 Indienen van klachten	13
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	13
Artikel 5 Bevoegdheden klachtenfunctionaris	14
Artikel 6 De klachtencommissie	14
Artikel 7 De patiëntenvertrouwenspersoon	15
Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling	16
Artikel 8 Behandeling van de klacht	16
Artikel 9 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	16
Artikel 10 Geschilleninstantie Wkkgz	17
Hoofdstuk 5 Omgang met klachten op de werkvloer (klachtenafhandeling in de lijnorganisatie)	18
Artikel 11 Positie aangeklaagde medewerker	18
Artikel 12 Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker	18
Artikel 13 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht	18
Hoofdstuk 6 Overige bepalingen	20
Artikel 14 Archivering klachtendossier	20
Artikel 15 Geheimhouding	20
Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden	20
Artikel 17 Kosten	20
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling	20
Artikel 19 Kwaliteitsverbetering; bespreking van signalen uit klachten	20
Artikel 20 Evaluatie	20
Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling	21
Artikel 22 Datum van inwerkingtreding	21

Inleiding

De Parnassia Groep wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de patiënt en diens naasten.¹ Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers binnen de ggz.

De Parnassia Groep 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. Een uiting van onvrede is een formele klacht in de zin van de Wkkgz als deze mondeling of schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de patiënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de patiënt te behouden of te herstellen. Dit document beschrijft een procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede.

3

Het is voor patiënten niet makkelijk om een klacht in te dienen; daarentegen is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Door adequaat om te gaan met klachten kan de Parnassia Groep het vertrouwen van hun patiënt behouden of herwinnen. Medewerkers worden geacht (maar kunnen daarin ook worden getraind) om goed te handelen als er klacht tegen hen wordt ingediend. Het klachtrecht is naast genoegdoening voor patiënt en reparatie van geleden schade ook vooral een kwaliteitsinstrument; van klachten kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zo te bevorderen dat patiënten minder reden tot klagen hebben. Met andere woorden: een klacht is een gratis advies!

Wettelijk kader Wkkgz

- *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*

De *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg* (hierna Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een klachtregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Ook dient een zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aan te stellen en zich aan te sluiten bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie.

1. Daar waar in deze regeling patiënt staat, wordt tevens cliënt bedoeld.

De Wkkgz is een kaderwet die ruimte biedt voor nadere uitwerking. Iedere zorgaanbieder krijgt de vrijheid een klachtenregeling te maken die rekening houdt met de aard van de zorg en de categorie van patiënten. De zorgaanbieder moet binnen zes weken met een oordeel over de klacht komen en laten weten welke maatregelen hij treft. Klagers kunnen in beroep gaan bij een externe geschilleninstantie die bindend kan adviseren en een vergoeding voor geleden schade kan toekennen.

- *Uitvoeringsbesluit Wkkgz*

In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld ten aanzien van onder meer de klachtenfunctionaris.

- *Uitvoeringsregeling Wkkgz*

In de Uitvoeringsregeling Wkkgz zijn de basiseisen voor erkenning van een geschilleninstantie neergelegd.

- *Toezicht op Wkkgz*

De Wkkgz valt onder het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGZ).

Verplichtingen in de Wkkgz nader toegelicht

1. Klachten- en geschillenregeling moeten effectief en laagdrempelig zijn

De Wkkgz benadrukt dat de klachten- en geschillenbehandeling effectief en laagdrempelig moet zijn. Zorgaanbieders moeten een schriftelijke regeling treffen voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Deze regeling moet onder de aandacht van patiënten worden gebracht. De verantwoordelijkheid voor klachtafhandeling ligt bij het bestuur van de Parnassia Groep.

2. Minimale eisen aan een interne klachtenregeling

In de klachtregeling moet minimaal worden gewaarborgd dat:

1. Als een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan geadresseerde, de klacht op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Een gecombineerde behandeling van klachten plaatsvindt, 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 doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. De afhandeling van een klacht als bedoeld onder 2. plaatsvindt door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

4. Als de afhandeling van een klacht namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden;
 - a. de zorgaanbieder over die in behandeling zijnde klacht wordt geïnformeerd;
en
 - b. de zorgaanbieder een afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling aan klager (zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht moet gebeuren) waarin gemotiveerd is aangegeven:
 - tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
 - welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen;
 - binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

3. Verplichte klachtenfunctionaris

De Wkkgz legt aan zorgaanbieders de verplichting op om een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te stellen. Zorgaanbieders moeten een persoon (of meerdere personen) aanwijzen die een klager gratis adviseert bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van oplossingen. Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft voor de klachtenfunctionaris minimale eisen:

- a) hij is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- b) hij richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- c) hij heeft de vrijheid om zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

4. Kring van klachtgerechtigden

Over een gedraging jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de patiënt, een nabestaande van de overleden patiënt of een vertegenwoordiger van de patiënt. Een klacht kan tevens worden ingediend door familieleden en andere personen, die in het kader van hun relatie met de patiënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden (zie ook Hoofdstuk 3 van deze klachtenregeling).

5. Termijnen klachtafhandeling

De klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de zorgaanbieder van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt.

6. Verplichte aansluiting bij geschilleninstantie

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die moet worden opgericht door organisaties van cliënten en zorgaanbieders gezamenlijk, gevolgd door een erkenning van de minister van VWS. Deze instantie kan een bindende uitspraak doen over een geschil/klacht en een vergoeding toekennen.

Collectieve actie van belangenorganisaties is mogelijk als de bij de vordering betrokken belangen zich voor bundeling lenen. Er is één uitzondering: de belangenorganisatie kan geen vordering tot schadevergoeding instellen.

GGZ Nederland heeft ten behoeve van haar leden voorzien in aansluiting bij de [Geschillencommissie ggz](#) van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.

Relatie met klachtrecht in andere wetten

- *Wkkgz en Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)*

Voor ggz-instellingen met een Bopz-aanmerking, zijn bovendien de Wet Bopz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz. De Wet Bopz stelt een klachtencommissie verplicht. 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.

Hoewel de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, heeft de Parnassia Groep er voor gekozen om de klachtencommissie te handhaven en deze in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van algemene klachten.

- *Wkkgz en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015)*

De Wkkgz is niet van toepassing op patiënten die een algemene of maatwerkvoorziening hebben in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Als gevolg van amendement [nr. 832](#) bij de Wmo2015 kunnen gemeenten in hun verordening wel eisen dat aanbieders van Wmo-ondersteuning een klachtenregeling moeten hebben, maar ze kunnen niet voorschrijven *welke* klachtenregeling geldt. De indieners van het amendement wilden zo voorkomen dat aanbieders van Wmo-ondersteuning te maken zouden krijgen met verschillende eisen van diverse gemeenten. De aanbieder van Wmo-ondersteuning is ten gevolge van dit amendement vrij om te bepalen welke klachtenregeling hij kiest: wettelijk gezien kunnen aanbieders, die dit wensen, zelf kiezen voor standaardisatie van regimes en kunnen daarmee zelf de administratieve lasten verlichten. Een aanbieder die naast maatschappelijke ondersteuning ook zorg aanbiedt die valt onder de reikwijdte van de Wkkgz, of die in het kader van wijkteams samenwerkt met aanbieders die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen, heeft dus ruimte om te kiezen voor aansluiting bij de Wkkgz-klachtenregeling. Let wel, de Geschilleninstantie ex artikel 19 Wkkgz oordeelt echter alleen over geschillen binnen de reikwijdte van de Wkkgz.

- *Wkkgz en Jeugdwet*

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een eigen klachtenregeling en verplicht o.a. tot klachtbehandeling door een klachtencommissie.

- *Wkkgz en beginselenwetten/forensische zorg*

Dit onderdeel gaat specifiek in op de werking van het (Wkkgz) klachtrecht in de forensische ggz. Voor de forensische zorg gelden onder andere de volgende wetten: de Penitentiaire beginselenwet, de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden en de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (respectievelijk afgekort als Pbw, BVT en BJJ). Deze wetten verhouden zich tot de Wkkgz als bijzondere tot een algemene wet, anders gezegd, de bijzondere regels uit genoemde beginselenwetten hebben voorrang op de algemene regels Wkkgz. Hoofdstuk 3 van de Wkkgz over klachten- en geschillenbeslechting is dus niet van toepassing in penitentiaire inrichtingen, tbs-instellingen en justitiële jeugdinrichtingen (verder: justitiële inrichtingen). In de beginselenwetten is er reeds in het verleden voor gekozen de geschillen- en klachtprocedure in een algemene wettelijke regeling vast te leggen. Dit houdt verband met de bijzondere positie van gedetineerden, ter beschikking gestelden en justitiële jeugdigen, die in belangrijke mate afhankelijk zijn van de door of namens de justitiële inrichting aangeboden zorg en met het feit dat de Minister van Veiligheid en Justitie eindverantwoordelijkheid draagt voor de gang van zaken in die inrichtingen en ook voor de aldaar verleende zorg. Voor de overige bepalingen uit de Wkkgz (die over kwaliteit gaan) geldt dat deze bepalingen in beginsel van toepassing zijn.

Voor de toepasselijkheid van het klachtrecht zijn de titel waarop behandeling plaatsvindt en de verblijfslocatie vervolgens beide beslissend. In de forensische ggz onderscheiden we forensisch psychiatrische afdelingen (FPA), forensisch psychiatrische klinieken (FPK) en forensisch psychiatrisch centra (FPC).

FPA en FPK zijn Bopz-voorzieningen, een FPC is een justitiële tbs-kliniek en valt onder de BVT, die voorziet in een eigen, exclusieve beklag- en beroepsregeling.

Voor personen echter die worden behandeld op basis van een Bopz-titel in een justitiële tbs-kliniek, tevens aangemerkt als ziekenhuis in de zin van de Wet Bopz, geldt wel het bijzondere klachtrecht van artikel 41 Wet Bopz, en is hoofdstuk 3 van de Wkkgz op hun algemene klachten van toepassing.

Tot slot

Hoe algemene klachten van patiënten binnen de Parnassia Groep behandeld kunnen worden, is geregeld in de nu volgende regeling. Bij het opstellen van deze regeling is aangesloten bij de eisen van de wet en de praktijk van de ggz. Een goede klachtenregeling is een gemeenschappelijk belang van patiënten en zorgaanbieders.

Klachtenregeling Wkkgz

Hoofdstuk 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder de Parnassia Groep.
De klachtenregeling Wkkgz is van toepassing voor de volgende onderdelen van Parnassia Groep:
- Indigo Parnassia Groep
 - PsyQ Parnassia Groep
 - i-psy
 - Lucertis
 - De Jutters
 - Brijder
 - Parnassia
 - Dijk en Duin
 - Bavo Europoort
 - Reakt
 - Stichting 1nP
 - Triora
- b. patiënt een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (zie ook voetnoot 1).
- c. klager een uiting van onvrede die mondeling en schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder², al dan niet in combinatie met een verzoek tot Schadevergoeding over³:
- a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient;
 - b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

2. Vanaf het schriftelijk indienen begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (zes +vier weken) te lopen; binnen die termijn vindt ook de bemiddeling en eventuele behandeling door klachtencommissie plaats.

3. Het staat de zorgaanbieder vrij om schadeclaims buiten de klachtenregeling te houden en die op andere wijze af te handelen, echter wel binnen de behandeltermijnen in de Wkkgz (MvT 33 402, nr. 3, p. 54). Bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding kan de zorgaanbieder zijn aansprakelijkheidsverzekeraar inschakelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de afspraken die de zorgaanbieder met zijn verzekeraar heeft gemaakt. Voor schadeclaims hoeft klager overigens niet eerst de procedure van de zorgaanbieder te doorlopen; de geschilleninstantie kan dus schadeclaims rechtstreeks in behandeling nemen.

- klager degene die een klacht indient, zijnde een patiënt van de instelling, een nabestaande van de overleden patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt, familieleden en naastbetrokkenen.
- 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 voorzorg 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 voorzorg, 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 curator of de mentor van een meerderjarige aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de patiënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.
- 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. cliëntenraad de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de patiënten van de Parnassia Groep.
- i. klachtenfunctionaris een of meer aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de Parnassia Groep belast zijn met de opvang van klachten en de ondersteuning van patiënten in het proces daarbij, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van mogelijkheden om tot voor de klager passende wijze van afhandeling van de klacht te komen.
- j. zorg zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de patiënt.

- k. medewerker een bij of voor de Parnassia Groep werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- l. Bopz-klacht een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 wet Bopz. Ook wel genoemd specifieke klacht.
- m. patiëntenvertrouwenspersoon persoon van Stichting Patiëntvertrouwenspersonen, die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand verleend aan opgenomen patiënten.
- n. klachtencommissie de door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke en onpartijdige klachtencommissie die zowel algemene (Wkkgz) klachten als specifieke (Wet Bopz) klachten onderzoekt en beoordeelt.
- o. klachtenafhandeling de handelingen, procedures en/of instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten van patiënten.
- p. klachtenopvang het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie en advies en het bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.
- q. klachtenbemiddeling de begeleiding door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
- r. klachtenbehandeling klachtenopvang door de aangestelde klachtenfunctionaris of via de onafhankelijke klachtencommissie van de zorgaanbieder. In dat laatste geval, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- s. afsluitbericht een schriftelijke mededeling van de bestuurder van de zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon, zoals de klachtenfunctionaris) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling van de zorgaanbieder heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.
- t. geschil een klacht waarop de klager niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschillencommissie.
- u. geschillencommissie de externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich conform de vereisten van de Wkkgz heeft aangesloten.

- v. geschilbehandeling de behandeling van een als geschil ingediende klacht door een geschillencommissie, leidend tot een bindend oordeel (uitspraak) en/of een advies n.a.v. het geschil.
- w. uitspraak de schriftelijke weergave van de klachten- of geschillenbehandeling, het oordeel, de eventuele beslissing en de eventuele aanbevelingen van de klachten- of geschillencommissie.

Hoofdstuk 2. Doelstellingen en uitgangspunten klachtenregeling

Artikel 1. Doelstellingen klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Waarborging van het klachtrecht van de patiënt door het bieden van een laagdrempelige en toegankelijke klachtenopvang.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of Parnassia Groep (als de zorgaanbieder).
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door Parnassia Groep in structurele zin.

Artikel 2. 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 patiënt 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 het zelfstandig klachtrecht van de patiënt.
- 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; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de patiënt conform de wet en conform dit reglement.

Hoofdstuk 3 Klachtenopvang

Artikel 3. *Indienen van klachten*

1. Patiënten van de Parnassia Groep kunnen mondeling of schriftelijk - ook digitaal - een klacht indienen op de wijze die de patiënt wenselijk acht. Digitaal via een reactieformulier op de websites, mondeling en schriftelijk bij elke medewerker van de Parnassia Groep.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de patiënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens nabestaanden.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door familieleden en andere personen, die in het kader van hun relatie met de patiënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden. Zij kunnen een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker of van de zorgaanbieder jegens henzelf. Met familie wordt bedoeld eenieder die een directe relatie met de patiënt heeft. Dus alle naastbetrokkenen. Dit kan familie zijn (echtgenoten, partners, kinderen, etc.) maar ook goede vrienden, vrijwilligers of iemand die zich om andere redenen bij de patiënt betrokken voelt (zie ook document *Richtlijnen en visie familiebeleid Parnassia Groep*). Familie kan bij het indienen van een klacht ondersteuning krijgen van de familievertrouwenspersoon.
4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover ook een klacht indienen.
5. Naast bovenstaande mogelijkheden kunnen patiënten gebruikmaken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij:
 - a. zijn hulpverlener (afdeling/behandelaar, zie ook Artikel 8);
 - b. bij de klachtencommissie patiënten (zie Artikel 6);
 - c. of bij een instantie buiten de Parnassia Groep, zoals de externe Geschillencommissie (zie Artikel 10).
6. De patiënt kan bij het indienen van zijn klacht ondersteuning in de meest brede zin van dat woord verkrijgen bij de:
 - a. klachtenfunctionaris (zie Artikel 4 en Artikel 5);
 - b. patiëntenvertrouwenspersoon (zie Artikel 7).

Artikel 4. *De klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris verstrekt advies, bijstand en ondersteuning aan klagers die hiervan gebruik wensen te maken in het klachtproces.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke wijze van klachtafhandeling voor de klager.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het desgevraagd voeren van een gesprek over de klacht met klager;
 - b. een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een voor klager passende wijze van klachtafhandeling te komen;
 - c. het desgewenst namens klager versturen van de klacht naar het organisatieonderdeel waar de klacht betrekking op heeft;

- d. het informeren van het organisatieonderdeel c.q. de verantwoordelijke voor afhandeling dat er een klacht is (wordt) ingediend; alsmede het zich ervan vergewissen dat de klacht in goede orde is ontvangen door de juiste verantwoordelijke voor afhandeling;
- e. het informeren van klager dat de klacht in goede orde is ontvangen en door de verantwoordelijke voor afhandeling in behandeling wordt genomen;
- f. het monitoren van de termijn van klachtafhandeling;
- g. het onderhouden van contacten met de verantwoordelijke voor afhandeling in het kader van monitoring van het proces van afhandeling;
- h. het onderhouden van contacten met de klager, ten einde klager te informeren over het proces van afhandeling;
- i. voor de behandeling van de klacht als bedoeld in b, c, d, e. g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager;
- j. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klacht;
- k. de klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hem uit hoofde van de afhandeling van de klacht bekend is geworden;
- l. de klachtenfunctionaris brengt jaarlijks op basis van geregistreerde klachten een klachtenrapportage uit voor het bestuur, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en andere geïnteresseerden.

Artikel 5. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, na toestemming van de patiënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
- b. Het vragen van toelichting op een klacht door klager of aangeklaagde, alsmede het initiëren van gesprekken met personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagden en/of leidinggevenden en/of het bestuur over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

14

Artikel 6. De klachtencommissie

1. De Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep is een onderdeel van het algemene klachtenbeleid van de Parnassia Groep. Het ziet op de behandeling van algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante patiënten op grond van de Wkkgz, en voor specifieke klachten van onvrijwillig opgenomen patiënten op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).
2. De klachtencommissie komt tot een onafhankelijke klachtbehandeling. De onafhankelijkheid komt onder meer tot uitdrukking door de samenstelling van de commissie.
3. De Klachtencommissie bestaat uit drie regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord-Holland.
4. Een klacht dient schriftelijk en ondertekend bij de commissie te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van klager te bevatten.

Een klacht wordt gericht aan de regionale kamer:

- Voor de Regio Haaglanden:
Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter,
Monsterseweg 93, 2553 RJ Den Haag.

- Voor de Regio Noord-Holland:
Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Postbus 305, 1900 AH Castricum.
 - Voor de Regio Rijnmond:
Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Prins Constantijnweg 48 – 54, 3066 TA Rotterdam.
5. Voor de specifieke werkwijze van de Klachtencommissie is [het Reglement Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep](#) te raadplegen. In alle gevallen krijgt de patiënt een schriftelijke reactie op zijn klacht (binnen de daarvoor gestelde termijnen).

Artikel 7. De patiëntenvertrouwenspersoon

1. Een patiënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een patiëntenvertrouwenspersoon (hierna pvp) bij het indienen van een klacht, met uitzondering van de ambulante vrijwillig in behandeling zijnde patiënt (die kan wel een beroep doen op de helpdesk van de Stichting PvP).
2. De patiënt wordt bij zijn opname geïnformeerd over de pvp, bij wie hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie. De pvp is niet in dienst van de zorginstelling maar van de onafhankelijke Stichting PvP. Hij werkt volgens gedragsregels.
3. De pvp is er voor de patiënt, de pvp behartigt de belangen van patiënt indien de patiënt dat kenbaar maakt. De hulp van de pvp is gratis.

Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling

Artikel 8. Behandeling van de klacht

1. De betrokken bestuurder/leidinggevende/hulpverlener van Parnassia Groep waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De betrokken bestuurder/leidinggevende/hulpverlener neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
 - a. beslissingen die in Artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten worden toestemming van de patiënt ter behandeling doorgestuurd naar de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld;
 - b. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de Parnassia Groep 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 Parnassia Groep 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 te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
3. De bestuurder/leidinggevende/hulpverlener van Parnassia Groep beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. De bestuurder/leidinggevende/hulpverlener zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht. Hij/zij geeft in zijn/haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert het oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja, welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien hij/zij voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn na indiening door klager, deelt hij/zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarin wordt tevens vermeld binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken na indiening van de klacht door klager.
5. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt de bestuurder/leidinggevende/hulpverlener dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken nadat klager de klacht heeft ingediend schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager. Ook indien om de een of andere redenen de behandeling van de klacht wordt gestaakt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.

Artikel 9. Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Parnassia Groep contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Parnassia Groep spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke

zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

Artikel 10. Geschilleninstantie Wkkgz

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.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de (externe) Geschillencommissie ggz van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.
3. De Parnassia Groep voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
5. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van het bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In deze reactie is aangegeven of de zorgaanbieder overgaat tot maatregelen, welke maatregelen genomen zullen worden en op welke termijn. Ingeval de uitspraak aanbevelingen bevat, is in de reactie gemotiveerd aangegeven of de zorgaanbieder deze al dan niet overneemt.
6. De klager kan de externe geschillencommissie verzoeken om een oordeel over een voor de klager onbevredigende reactie op een klacht dan wel afwijzing van een klacht. Hieronder wordt verstaan:
 - een afsluitbericht door de organisatie en/of klachtencommissie na behandeling van de klacht;
 - de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie;
 - het niet nakomen van door de zorgaanbieder toegezegde of aan de zorgaanbieder opgelegde maatregelen;
 - de (door de schadeverzekeraar van de zorgaanbieder) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

Hoofdstuk 5. Omgang met klachten op de werkvloer (klachtenafhandeling in de lijnorganisatie)

Artikel 11. Positie aangeklaagde medewerker

1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht.
2. De aangeklaagde medewerker stelt de klager altijd in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. De aangeklaagde medewerker geeft desgevraagd toelichting op het eigen handelen, waaruit de klacht is voortgevloeid. De aangeklaagde medewerker spant zich in om tot een verdere bespreking en zo mogelijk tot een oplossing te komen.
3. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de aangeklaagde medewerker bij de verdere klachtenafhandeling direct of indirect een ander. Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
4. Een aangeklaagde medewerker kan een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij kan daarover navraag doen bij zijn leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris.
5. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de patiënt en diens vertegenwoordiger, dan wel de nabestaanden, op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

Artikel 12. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker

1. De medewerker die zelf ontevreden is over het handelen jegens een patiënt door een andere medewerker stelt dat rechtstreeks bij hem aan de orde. Bij klachten van personele aard jegens een collega, leidinggevende of de werkgever, dienen medewerkers gebruik te maken van de klachtenregeling personeel, in plaats van de onderhavige regeling.
2. De medewerker die via de patiënt kennis neemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
3. De medewerker (die kennis neemt van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
4. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich er van dat de patiënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 13. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
2. De leidinggevende voorziet de betrokken klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van de bij een klacht betrokken medewerker.
3. De leidinggevende levert alleen een bijdrage aan de afhandeling van de klacht als hem dit door de betrokken klachteninstantie en/of de bij de klacht betrokken medewerker wordt verzocht.

4. De leidinggevende weegt bij elke klacht af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris en/of de pvp.

Hoofdstuk 6. Overige bepalingen

Artikel 14. Archivering klachtendossier

1. Parnassia Groep 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.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de patiënt bewaard.

Artikel 15. Geheimhouding

De medewerker van Parnassia Groep 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.

Artikel 16. Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 17. Kosten

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

Artikel 18. Openbaarmaking klachtenregeling

De Parnassia Groep brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 19. Kwaliteitsverbetering; bespreking van signalen uit klachten

1. Alle betrokkenen bij een individuele klacht nemen in overweging of de betekenis van deze klacht als signaal kan worden gezien voor kwaliteitsverbetering en maken dit signaal, met inachtneming van de privacy van klager en aangeklaagde, op de juiste plaats bekend.
2. Medewerkers bespreken in teamverband de signalen van onvrede waarmee zij te maken krijgen en de betekenis daarvan in termen van kwaliteitsverbetering.
3. Leidinggevenden waarborgen dat een systematische bewaking van uit de signalering volgende acties plaatsvindt. Zij informeren andere leidinggevenden over kwaliteitssignalen en acties die voor deze van belang (kunnen) zijn.

Artikel 20. Evaluatie

1. De Raad van Bestuur van Parnassia Groep evalueert deze klachtenregeling binnen één (1) jaar na inwerkingtreding en daarna jaarlijks of vaker indien gewenst of noodzakelijk.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de centrale ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Artikel 21. Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van de Parnassia Groep.
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 22. Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2017.