



## KLACHTENPROCEDURE WKKGZ

### 1 Toelichting

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders tot goede zorg, openheid over fouten en incidenten en de bereidheid daarvan te leren. Daarnaast verplicht de Wkkgz zorgaanbieders tot een zorgvuldige omgang met klachten over de zorgverlening. In voorliggende klachtenprocedure beschrijft NK hoe cliënten en naasten hun ongenoegen kenbaar kunnen maken en hoe wij hier bij NK mee omgaan.

Deze procedurebeschrijving is in eerste instantie bestemd voor alle medewerkers van NK, zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht bij een klacht van een cliënt en/of zijn naasten<sup>1</sup>. Cliënten en naasten worden door hun behandelaar en via de NK-website geïnformeerd over deze procedure.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Klachten die de aanvraag voor, beslissing tot of de uitvoering van verplichte zorg betreffen. Hiervoor geldt de aparte klachtenprocedure Wvvgz.
- Cliënten die vallen onder verslavingsreclassering; Voor hen geldt het [klachtenreglement van SVG](#).

Het doel van de procedure is dat klachten zorgvuldig en oplossingsgericht afgehandeld worden. Dit onder meer door een cliëntgerichte bemiddeling, heldere informatie en transparantie in besluitvorming.

Behalve dat we een klacht goed willen oplossen, geven klachten belangrijke feedback over de kwaliteit van onze zorg en verbetering hierin. Vandaar dat registreren, rapporteren en monitoren ook onderdeel is van deze procedure.

### 2 Wat is een klacht en wie kunnen klagen?

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Zowel cliënten zelf, als hun naasten en nabestaanden kunnen een klacht kenbaar maken. De Wkkgz brengt geen beperking aan in de onderwerpen: het kan bijvoorbeeld gaan over de manier waarop we behandelen, over de manier waarop een cliënt is bejegend of over de manier waarop we informeren over ons aanbod. Als cliënten zich wenden tot medewerkers, managers, de klachtenfunctionaris of de familievertrouwenspersoon met een klacht over (seksuele) intimidatie, melden deze functionarissen dit zonder uitzondering bij de direct leidinggevende en aan de raad van bestuur (dit laatste via het secretariaat RvB). Dit is een wettelijke vereiste. Zij proberen hiervoor toestemming van klager te krijgen, maar als dit niet mogelijk is, mag en moet een dergelijke melding ook zonder toestemming worden gedaan. Deze gedragingen worden vervolgens onverwijld gemeld bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

### 3 Verantwoordelijkheden

#### 3.1 Medewerker, cliënt en/of naasten, teamleider, RVE-directeur

Alle betrokkenen (cliënt en/of naasten en betrokken medewerker) zijn er mede verantwoordelijk voor om klachten zo snel mogelijk met elkaar te bespreken. Van medewerker en cliënt en/of zijn naasten wordt verwacht dat zij openstaan voor het gesprek en met elkaar ervoor zorgen dat er een voor alle partijen bevredigende oplossing komt. Als dit niet lukt, schakelt de medewerker of cliënt en/of zijn naastbetrokkenen de eerstvolgende leidinggevende (teamleider, directeur/manager, bestuur) in. Naastbetrokkenen en nabestaanden kunnen zich laten steunen en adviseren door de familievertrouwenspersoon. Medewerker en teamleider of RVE-directeur registreren de klacht, de te nemen of

<sup>1</sup> Onder naasten verstaan we naasten en familie

ondernomen acties en het resultaat. Ter ondersteuning van het proces kunnen zowel cliënten, naasten als de medewerker advies inwinnen bij de klachtenfunctionaris.

N.B. Het aandachtsgebied van de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) beperkt zich tot de ambulante en klinische verplichte ggz en de vrijwillige intramurale ggz. Dit houdt in dat de cliënten bij klachten die niet over een van deze vormen van zorg gaan zich niet voor advies en ondersteuning bij de afhandeling van klachten tot de PVP kunnen wenden.

### 3.2 De klachtenfunctionaris

Klager kan zich altijd tot de klachtenfunctionaris wenden voor advies en bijstand met betrekking tot het formuleren en indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor een klacht te komen. Ook als de klachtenfunctionaris betrokken is, blijven de betrokken medewerker en diens leidinggevende verantwoordelijk voor een goede afhandeling zoals hierboven beschreven, onder de eindverantwoordelijkheid van de RVE-directeur. De klachtenfunctionaris treedt op als onafhankelijk bemiddelaar en bewaakt het proces.

De klachtenfunctionaris is lid van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg (de VKIG). De klachtenfunctionaris:

- functioneert –in opdracht van NK- zelfstandig en onpartijdig;
- is niet direct betrokken bij, maar wel goed op de hoogte van de hulpverlening;
- treedt op als procesbegeleider en adviseur, en niet als zorginhoudelijk deskundige;
- geeft geen oordeel over de klacht? problemen;
- gaat vertrouwelijk om met de door partijen verstrekte informatie.

De klachtenfunctionaris is bevoegd tot:

- het onderzoeken van de klacht -met inachtneming van privacy en toestemming van cliënt en/of naasten;
- het inwinnen van informatie bij instelling, betrokken medewerker(s) en /of derden en
- Inzage in het medisch dossier in relevante gegevens met schriftelijke toestemming van cliënt;
- registreren en verzamelen van (geanonimiseerde) klachtproceduregegevens t.b.v. de kwaliteitsverbetercyclus van de instelling.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via [klachten@novadic-kentron.nl](mailto:klachten@novadic-kentron.nl) of telefonisch via de recepties en secretariaten van alle NK-locaties.

### 3.3 Familievertrouwenspersoon

Familie/naastbetrokkenen/nabestaanden kunnen bij de familievertrouwenspersoon (FVP) terecht voor ondersteuning en advies bij het melden van een klacht. Vertrouwenspersonen behandelen de vraag vertrouwelijk. Dat wil zeggen dat zij, zonder toestemming van de cliënt en/of naasten, nooit melding maken van de klacht bij iemand in de organisatie of op enige andere plek. De verwachting is dat een direct gesprek van de cliënt en/of naasten met beklaagde(n) het snelst leidt tot een oplossing van de klacht. De vertrouwenspersoon adviseert hoe dit aan te pakken en kan desgewenst aanwezig zijn bij een gesprek tussen beide partijen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt en cliënt en/of naasten een klacht wensen in te dienen bij de klachtenfunctionaris of geschillencommissie, kan de vertrouwenspersoon de cliënt en/of naasten in dit proces ondersteunen.

## 4 Stappen bij een klacht (zie stroomschema als bijlage).

### 4.1 Klachtenprocedure

Omgaan met klachten gaat via de volgende stappen:

1. Onvrede van welke aard dan ook kan het best zo snel mogelijk besproken worden met degene die het betreft of met de behandelaar. Meestal leidt dat al tot een oplossing. NK vraagt van medewerkers om zich open en

uitnodigend op te stellen zodat er geen onnodige drempels voor cliënten worden opgeworpen om onvrede te bespreken.

2. Een cliënt die een klacht wil indienen kan dit kenbaar maken bij degene op wie de klacht betrekking heeft (bij voorkeur), maar ook bij een ander teamlid of een leidinggevende.
3. De medewerker op wie de klacht betrekking heeft of tot wie klager zich richt, gaat in gesprek met klager. Samen onderzoeken zij de klacht en proberen tot een oplossing te komen. De klacht wordt geregistreerd door de medewerker tot wie de klager zich richt. (zie hieronder 4.2 registratie van klachten).
4. Er geldt een wettelijke termijn van 6 weken voor de zorgaanbieder om tot een oordeel/afhandeling van de klacht te komen, met eventueel een verlenging van 1x 4 weken. Deze termijn start vanaf het moment dat de klacht bij de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, of tot wie klager zich richt, kenbaar is gemaakt.
5. Als klager en de medewerker tot wie de klager zich richt er samen niet uit komen, wordt de eerst hogere leidinggevende (teamleider, RVE-directeur) betrokken bij het onderzoek naar de klacht en de gesprekken hierover met klager. Indien nodig worden eventueel nog andere functionarissen ingeschakeld, zoals bijvoorbeeld een psychiater of de klachtenfunctionaris ter consultatie. De RVE-directeur kan in uitzonderlijke gevallen opschalen naar de RvB.
6. Als de klacht naar tevredenheid is opgelost, registreert (zie 4.2 registratie klachten) de medewerker tot wie de klager zich richt het resultaat en verstrekt hiervan een afschrift aan klager.
7. Als de klacht niet naar tevredenheid van klager kan worden opgelost, wordt het resultaat van het onderzoek naar de klacht en het oordeel van NK (door medewerker/teamleider/RVE-directeur) op schrift gesteld en ter vaststelling aan de RVE-directeur voorgelegd. Klager en de klachtenfunctionaris ontvangen hiervan een afschrift.
8. Als de klachtenfunctionaris door een cliënt met een klacht wordt benaderd, dan treedt de klachtenfunctionaris binnen drie werkdagen na deze melding in contact met klager en met de medewerker waar de klacht betrekking op heeft. De klachtenfunctionaris onderneemt het volgende:
  - In gesprek met de klager wordt nagegaan of de klacht goed begrepen wordt en wat het doel is van de klacht, er worden vervolgspraken gemaakt en de rol van de klachtenfunctionaris wordt benoemd. Indien het een naaste betreft wordt een schriftelijke toestemmingsverklaring van de cliënt gevraagd.
  - In het gesprek met de medewerker wordt inhoud van het gesprek met klager meegenomen en wordt de medewerker gevraagd/geadviseerd welke acties richting de cliënt en/of zijn naasten worden genomen binnen welke tijd.
9. De klachtenfunctionaris blijft als procesbewaker in contact met klager en de betrokken medewerker, om te bewaken dat er tijdig gereageerd wordt, dat er binnen de wettelijke termijn gehandeld wordt en ervoor te zorgen dat het contact richting een oplossing gaat. Van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft wordt verwacht dat hij/zij zo snel mogelijk reageert op vragen/uitnodigingen van de klachtenfunctionaris.

N.B. Als een cliënt en/of naaste een time-out wenst in de behandeling van een klacht, noteert de klachtenfunctionaris dat met vermelding van de verzoekdatum. De termijn van zes weken gaat pas opnieuw van start als cliënt en/of naasten zich opnieuw meldt bij de klachtenfunctionaris voor voortzetting van de klachtbehandeling.

N.B. Bij betrokkenheid/bemiddeling van de klachtenfunctionaris blijven de betrokken medewerker en/of teamleider onverminderd verantwoordelijk voor het vinden van een oplossing, onder verantwoordelijkheid van de RVE-directeur.

#### 4.2 Registratie van klachten

De klachtenfunctionaris onderhoudt een registratie van klachten. Medewerkers die in gesprek gaan met een cliënt die een klacht heeft (zie paragraaf 4.1, punt 3) registreren dit door een mail te sturen naar de klachtenfunctionaris waarin de aard van de klacht wordt weergegeven, de contactpersoon (de medewerker) en, indien cliënt hiervoor toestemming geeft, de persoons- en contactgegevens van de cliënt/klager. Als klager geen toestemming geeft, blijven de persoonsgegevens achterwege. Klachten die direct door klager(s) worden gemeld bij de klachtenfunctionaris worden automatisch door de klachtenfunctionaris geregistreerd.

Als een klacht met de klager is opgelost of afgehandeld stelt de medewerker die hierbij betrokken is, de klachtenfunctionaris hiervan per mail op de hoogte (4.1; punt 6). De klachtenfunctionaris neemt dit op in de registratie. Als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, ontvang de klachtenfunctionaris een afschrift van het onderzoek naar de klacht en het oordeel van NK hierover (4.1; punt 7)

### 4.3 De Geschillencommissie

Cliënt en/of naasten en NK kunnen zich, in beginsel pas nadat interne klachtbehandeling niet tot tevredenheid bij klager heeft geleid (beschreven in voorgaande paragraaf), met een door de geschillencommissie verstrekt en ingevuld vragenformulier, wenden tot de Geschillencommissie GGZ, onderdeel van de Stichting Geschillen Consumentenzaken. Alle leden van de branchevereniging GGZ Nederland zijn hier per 1 januari 2017 bij aangesloten.

De commissie heeft tot taak alle geschillen tussen cliënt en de zorgaanbieder te beslechten en mag hierbij een tegemoetkoming toewijzen aan de klagende cliënt van maximaal 25.000 euro. Dit door een dwingend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen. De geschilkosten komen voor rekening van NK. Cliënt en/of naasten betalen zelf de griffierechten (52,50 euro) en eventuele eigen (juridische) bijstand. Desgevraagd is het mogelijk de zitting in de regio van NK te laten plaatsvinden.

### 6 Omgang met klachtgegevens

De verschillende klachtinstanties nemen de privacy in acht van cliënt en/of naasten en aangeklaagde. Zij zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht; ook ten opzichte van elkaar. De klachtgegevens worden bewaard conform de AVG tot een termijn van twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling. Klachtgegevens worden niet bewaard in het medisch dossier van de cliënt. Volgens de Wkkgz worden in het cliëntendossier alleen de gegevens vastgelegd met betrekking tot de verlening van zorg aan de cliënt. De klachtfunctionaris vult daarom een separate database voor klachtdossiers en ziet toe op de juiste bewaartermijnen en vernietiging.

### 7 Rapportage en verbetering

De klachtenfunctionaris verzorgt op basis van de klachtenregistratie ieder kwartaal een rapportage over klachtpatronen voor de RVE waar ze zich voordoen, voor het MT en het bestuur. Op RVE-niveau worden op basis van de klachtpatronen verbeteracties uitgevoerd, gemonitord en bewaakt.

### 8 Voorlichting

Novadic-Kentron zorgt voor goede en uniforme voorlichting over deze klachtenregeling zowel aan cliënten als aan medewerkers. Alle cliënten ontvangen bij binnenkomst een exemplaar van de klachtenfolder, die gebaseerd is op deze klachtenregeling. De klachtenfolder is bij elke vestiging van Novadic-Kentron opvraagbaar, evenals:

- De volledige tekst van deze klachtenregeling
- Het reglement van de geschillencommissie
- De functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris
- Een folder van de familievertrouwenspersonen.

### 9 Bereikbaarheidsgegevens

*Klachtenfunctionaris*

[klachten@novadic-kentron.nl](mailto:klachten@novadic-kentron.nl) of telefonisch via de recepties/secretariaten van de locaties van NK

*Geschillencommissie GGZ*

Postbus 90600,  
2509 LP Den Haag.

button [Klacht indienen](https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geestelijkegezondheidszorg/) op <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geestelijkegezondheidszorg/>