

Therapeutisch Centrum GGZ	website
Bedrijfsnaam: Therapeutisch Centrum GGZ	Status: vastgesteld
Document: Klachtenregeling	Datum: 1-1-17
Norm: 5.6.5. /2.2 / VM1.2.10c	Versie: 3, d.d. 26-6-2017
Proceseigenaar: Bestuur/kwaliteitsmedewerker/klachtenfunctionaris	Pagina: 1 van 4

1.0 Doel & toepassingsgebied

Doel	Dit reglement beschrijft de wijze waarop de organisatie en zorgverleners omgaan met meldingen van incidenten. De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen: <ul style="list-style-type: none"> - recht doen aan de individuele klager (hierna te noemen klachtinbrenger); - creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klachtinbrenger en aangeklaagde; - wegnemen van onvrede.
Toepassingsgebied	Dit reglement is van toepassing op klachten ontstaan tijdens de zorg-/dienstverlening door zorgverleners van Therapeutisch Centrum GGZ aan patiënten. Van de klachtenregeling kan gebruik worden gemaakt door alle patiënten, dienst naast betrokkenen en medewerkers van Therapeutisch Centrum GGZ die een klacht hebben over (een aspect van) de dienstverlening van deze organisatie.
Datum opstellen	1-1-2017
Frequentie evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> - iedere 4 jaar, instemming van cliënten- en/of ondernemingsraad; - bij wijzigingen in de samenstelling; - bij wettelijke wijzigingen.

2.0 Revisies

Revisie datum	Hoofdstuk	Paragraaf	Wijziging	Gewijzigd door	Geautoriseerd door	Vast te stellen door
14-3-2017			Na bespreking met bestuur en OR	Kwaliteitsmedewerker	Het bestuur, leden CR en OR	vastgesteld en gewijzigd door het bestuur na tijdige instemming CR en OR
26-6-2017	5	8.1&11	Na aansluiting bij Geschillencommissie Zorg Algemeen	kwaliteitsmedewerker	Bestuurder	

3.0 Gebruikte bronnen

3.1	Wettelijk kader	Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ)
3.2	Richtlijnen	Klachtenrichtlijn Gezondheidszorg CBO
3.3	Handreiking	ECKG
3.4	Werkinstructie	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) – klachtenreglement extern; Omgaan medewerkers met klachten - intern

4.0 Verantwoordelijkheden

4.1	Bestuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het bestuur verwijst de klachtinbrenger naar de externe klachtenfunctionaris en/of externe klachtencommissie en/of Stichting Patiëntvertrouwenspersoon, tenzij toepassing wordt gegeven aan het volgende lid. 2. Het bestuur kan in uitzonderlijke gevallen een klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht onmiddellijke actie van het bestuur verlangt. De klachtinbrenger dient hiermee in te stemmen. 3. Het bestuur maakt de klachtenregeling kenbaar bij patiënten en medewerkers.
4.2	Externe klachtenfunctionaris	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er is binnen de organisatie één externe klachtenfunctionaris: mevrouw M. Nijhof van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). 2. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:

Therapeutisch Centrum GGZ	website
Bedrijfsnaam: Therapeutisch Centrum GGZ	Status: vastgesteld
Document: Klachtenregeling	Datum: 1-1-17
Norm: 5.6.5. /2.2 / VM1.2.10c	Versie: 3, d.d. 26-6-2017
Proceseigenaar: Bestuur/kwaliteitsmedewerker/klachtenfunctionaris	Pagina: 2 van 4

	<ul style="list-style-type: none"> a) Zij informeert patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling. b) Zij functioneert als aanspreekpunt bij klachten en verzorgt de eerste opvang van de klacht. c) Zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen. d) Zij onderzoekt of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe klachtenfunctionaris is onpartijdig, dus ten dienste van beide partijen. e) Zij helpt indien gewenst de klacht op schrift te stellen voor de klachtencommissie. De externe klachtencommissie van TC GGZ is Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)
--	---

5.0 Werkwijze

ARTIKEL 5.1 VASTSTELLING REGLEMENT

5.1.1	OVERLEG	Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat medezeggenschapsorganen tijdig om instemming zijn gevraagd.
5.1.2	WIJZIGINGEN	Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de externe klachtenfunctionaris.

ARTIKEL 5.2 INZAGE REGLEMENT & INFORMATIE KLACHTENREGELING

5.2.1	INZAGE REGLEMENT	Dit reglement is beschikbaar voor alle patiënten en medewerkers van Therapeutisch Centrum GGZ en is ter inzage voor medewerkers. Er wordt mededeling van het bestaan van het reglement gedaan bij aanvang van de zorgverlening aan de patiënt d.m.v. publicatie op de website.
--------------	-------------------------	---

ARTIKEL 5.3 VERTEGENWOORDIGING

5.3.1	VERTEGENWOORDIGING BIJ KLACHT	Een klachtinbrenger, dan wel de aangeklaagde tegen wie de klacht bedoeld is, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of bij laten staan door de patiëntvertrouwenspersoon van Stichting Patiënt Vertrouwenspersoon, c.q. medewerkersvertrouwenspersoon. De klachtencommissie kan, indien zij dit nodig oordeelt, de vertegenwoordiger verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.
--------------	--------------------------------------	--

ARTIKEL 5.4 GEHEIMHOUDING

5.4.1	GEHEIMHOUDINGSPLICHT	De klachtenfunctionaris en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle, de partijen betreffende, gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
--------------	-----------------------------	--

ARTIKEL 5.5 VERSTREKKEN VAN INLICHTINGEN

5.5.1	INLICHTINGEN AAN DE KLACHTEN-FUNCTIO-NARIS	Het bestuur van de instelling verstrekt aan de externe klachtencommissie of klachtenfunctionaris inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klachtinbrenger wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de patiënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de patiënt geen informatie over de patiënt worden gegeven.
--------------	---	---

Therapeutisch Centrum GGZ	website
Bedrijfsnaam: Therapeutisch Centrum GGZ	Status: vastgesteld
Document: Klachtenregeling	Datum: 1-1-17
Norm: 5.6.5. /2.2 / VM1.2.10c	Versie: 3, d.d. 26-6-2017
Proceseigenaar: Bestuur/kwaliteitsmedewerker/klachtenfunctionaris	Pagina: 3 van 4

5.5.2	TERMIJN INFORMATIE BEHANDELING	Iedereen aan wie de externe klachtencommissie of klachtenfunctionaris om inlichtingen vraagt, dient deze binnen een termijn van twee weken te beantwoorden. Indien dit niet mogelijk is kan deze termijn op basis van een schriftelijke motivatie met maximaal twee weken worden verlengd. Alle gegevensverstrekking die voor kwaliteitsdoeleinden en verslaglegging worden gebruikt, dienen niet herleidbaar tot de patiënt te worden verwerkt om anonimiteit en privacy bescherming te kunnen garanderen.
--------------	---------------------------------------	---

ARTIKEL 5.6 ONGANG MEDEWERKERS MET KLACHTEN

		Therapeutisch Centrum GGZ schept door middel van de overlegstructuur voorwaarden zodat de medewerker effectief om kan gaan met klachten met inachtneming van de privacy, kennis van de klachtenregeling, opvang en ondersteuning aan de aangeklaagde en bevorderen van open cultuur inzake klachten.
5.6.1	BEVORDERING KLIMAAT INDIENEN KLACHTEN	De medewerker bevordert een klimaat waarin de patiënt zich vrij voelt om klachten te uiten.
5.6.2	ONTVANGST KLACHT DOOR MEDEWERKER	Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
5.6.3	INFORMEREN PATIËNTEN	Medewerkers maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling, stichting patiëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris.
5.6.4	KLACHTEN-BESPREKING	Medewerkers bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
5.6.5	KLACHT NIET DIRECT AAN MEDEWERKER	Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klachtinbrenger in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klachtinbrenger dit niet wenselijk vindt.

ARTIKEL 5.7 WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN

5.7.1	INDIENER VAN DE KLACHT	Een klacht over een gedraging jegens een patiënt die zorg afneemt bij Therapeutisch Centrum GGZ kan worden ingediend door: <ul style="list-style-type: none"> • de betreffende patiënt; • dienst wettelijk vertegenwoordiger; • diens gemachtigde; • diens nabestaanden; • diens ouders; • diens mentor; • diens curator; • diens andere naasten.
--------------	-------------------------------	--

ARTIKEL 5.8 BIJ WIE KAN DE KLACHT INGEDIEND WORDEN BINNEN DE ORGANISATIE?

		Ongeacht de plaats waar de klachtinbrenger zijn klacht indient, altijd doel en wensen van de klachtinbrenger verifiëren.
5.8.1	FUNCTIONARIS	Een klacht kan binnen de organisatie worden voorgelegd aan:

Therapeutisch Centrum GGZ	website
Bedrijfsnaam: Therapeutisch Centrum GGZ	Status: vastgesteld
Document: Klachtenregeling	Datum: 1-1-17
Norm: 5.6.5. /2.2 / VM1.2.10c	Versie: 3, d.d. 26-6-2017
Proceseigenaar: Bestuur/kwaliteitsmedewerker/klachtenfunctionaris	Pagina: 4 van 4

	<ul style="list-style-type: none"> • degene op wie de klacht betrekking heeft; • diens leidinggevende; • het bestuur. <p>Een klacht kan extern van de organisatie worden voorgelegd aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de externe patiëntvertrouwenspersoon (voor patiënten); • de externe vertrouwenspersoon medewerkers (voor medewerkers); • de externe klachtenfunctionaris; • de externe klachtencommissie; • de geschillencommissie zorg algemeen. <p>Kijk voor meer informatie op onze website https://therapeutisch-centrum.nl.</p>
--	---

ARTIKEL 5.9 HOE KAN DE KLACHT INGEDIEND WORDEN BIJ DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE?

5.9.1	EXTERNE KLACHTEN-COMMISSIE	De patiënt kan direct een klacht indienen of nadat de patiënt en organisatie er samen niet uitkomen bij de externe klachtencommissie. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.
5.9.2	KLACHT INDIENEN	Een klachtinbrenger dient een klacht schriftelijk en ondertekend in bij de externe klachtencommissie. Dit kan tot uiterlijk een jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen. Dit is ter beoordeling van de voorzitter van de externe klachtencommissie.

ARTIKEL 5.10 INDIENEN VAN DE KLACHT VIA DE EXTERNE KLACHTENFUNCTIONARIS

5.10.1	KLACHT INDIENEN	De klachtinbrenger neemt contact op met de externe klachtenfunctionaris over een klacht ten aanzien van aangeklaagde.
5.10.2	ONDER-STEUNING BIJ INDIENEN KLACHT	De klachtinbrenger kan zich bij het indienen en/of formuleren van de klacht laten bijstaan door de externe klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan op schrift gesteld en vervolgens door de klachtinbrenger ondertekend. De klachtinbrenger ontvangt hiervan een afschrift.

ARTIKEL 5.11 ONTVANGST & BEHANDELING VAN DE KLACHT

5.11.1	CONTACT MET KLACHT-INBRENGER	Na ontvangst van de klacht volgens artikel 5.8 wordt er binnen 8 dagen contact opgenomen met de patiënt / medewerker. Als de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt de klacht geregistreerd met de status opgelost.
5.11.2	DIRECT OPLOSSEN KLACHTEN	Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of de klacht naar tevredenheid opgelost kan worden met de verantwoordelijke. Zo ja, wordt dit intern opgelost. Zo nee, kan de patiënt zich wenden tot de externe klachtencommissie.
5.11.3	EXTERNE KLACHTEN-COMMISSIE	De patiënt kan direct, en als de klacht niet kan worden opgelost met de contactpersoon kan de patiënt / medewerker schriftelijk, een klacht indienen bij de externe klachtencommissie volgens artikel 5.9. Hiervoor kan het klachtenformulier gebruikt worden.
5.11.4	EXTERN KLACHTEN-REGLEMENT	De externe klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en doet uitspraak. De organisatie maakt kenbaar aan de klachtencommissie wat ze met de uitspraak heeft gedaan volgens het externe klachtenreglement.