

KLACHTENREGELING



Inleiding

Elsden Clinics behandelt mensen met een middelen- en/of gedragsverslaving, met of zonder comorbiditeit. We zetten ons elke dag in voor kwalitatief goede zorg.

Toch kan het voorkomen dat u niet altijd tevreden bent over de zorg die geleverd wordt. We willen u uitnodigen om dit vooral kenbaar te maken. Door in een vroegtijdig stadium te praten over ontevredenheid kunnen we erger voorkomen. Mocht een gesprek leiden tot verdere ontevredenheid en wenst u een formele klacht in te dienen, dan is dit uiteraard mogelijk.

In deze klachtenregeling treft u de informatie die nodig is voor het indienen, de behandeling en afhandeling van een klacht.

Heeft u vragen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen? Wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons op.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>Betrokkene:</i>	degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt betreffen.
<i>Cliënt:</i>	een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorg verlenende diensten van Elsden Clinics.
<i>Gemachtigde:</i>	iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
<i>Hij/zij:</i>	Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
<i>Klacht:</i>	elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door Elsden Clinics of door een persoon die voor Elsden Clinics werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt.
<i>Klachtbehandelaar:</i>	degene die belast is met de behandeling van de informele klacht.
<i>Klachtencommissie:</i>	de externe commissie om klachten te behandelen van cliënten die zorg op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning ontvangen.
<i>Klachtenfunctionaris:</i>	de door de zorgaanbieder voor de zorg 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:</i>	de persoon die, al dan niet namens zichzelf, een klacht indient. Dit kunnen dit zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.
<i>Wettelijk vertegenwoordiger:</i>	de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving 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.
<i>Zorgaanbieder:</i>	de rechtspersoon Elsden Clinics, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg.

MAAK UW KLACHT BESPREEKBAAR BINNEN DE INSTELLING

Artikel 2 Taken van de betrokkene/leidinggevende

De betrokkene 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.

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 1.

3. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, wordt deze informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Hierin staat het volgende vermeld:
 - a. De gebeurtenis of beslissing waarover u klaagt;
 - b. Tegen welke medewerker uw klacht is gericht;
 - c. Wanneer de gebeurtenis/beslissing heeft plaatsgevonden;
 - d. Wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis/beslissing;
 - e. Uw contactgegevens.U kunt daarbij aangeven of u bereid bent een bemiddelingsgesprek over uw klacht te voeren en of u toestemming geeft voor inzage in uw dossier.
4. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene of diens leidinggevende. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
5. In geval van complexe klachten, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris en in overleg met klager, wordt deze doorgeleid naar de klachtencommissie.
6. 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.
7. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 Niet-behandelen klacht

1. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
 - b. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - c. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - d. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder betreft;
 - e. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
 - f. 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 de (schriftelijke) klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 5 Registratie werkzaamheden

De klachtbehandelaar registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier 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 zorgdossier.

Artikel 6 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 7 Inzage dossier

De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een schriftelijke machtiging.

Artikel 8 Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. 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.
3. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld of opgelost, kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 9 Benoeming

Elsden Clinics benoemt een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 10 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 11 Ondersteuning

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

Artikel 12 Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en eventuele 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 13 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 betrokkene(n) anderzijds;
- f. Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 Schriftelijke bevestiging

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

Artikel 15 Afschrift aan betrokkene

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

Artikel 16 Afschrift aan de zorgaanbieder

De zorgaanbieder wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 18 Voortgang procedure

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

Artikel 19 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

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

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene 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.

Artikel 20 Een bemiddelingsgesprek

In veel gevallen stelt de klachtencommissie eerst voor een bemiddelingsgesprek te houden. U en de medewerker gaan dan met elkaar in gesprek om te proberen zaken uit te praten en de relatie tussen u beiden te herstellen. Het gesprek wordt geleid door de klachtenfunctionaris.

Aan het eind van dit gesprek kunt u aangeven of uw klacht voldoende is behandeld. De uitkomst en afspraken die worden gemaakt tijdens het bemiddelingsgesprek worden op schrift gesteld en aan betrokkenen toegestuurd. Als de bemiddeling slaagt, wordt uw klacht afgesloten.

Artikel 21 Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene 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, betrokkene en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen.

Artikel 23 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 verlengd. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 24 Melding en aangifte

1. In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker doet de zorgaanbieder daarvan melding aan de bevoegde toezichthoudende instantie. Bij zo'n melding wordt eerst met klager afgestemd over de eventuele beschikbaarstelling van tot de persoon herleidbare gegevens.
2. Indien er sterke aanwijzingen zijn voor een strafbaar feit, doet de zorgaanbieder aangifte. De zorgaanbieder geeft zich daarbij rekenschap van het feit dat een aangifte diep ingrijpt in het leven van betrokkene en diens naaste omgeving. Alvorens tot aangifte te besluiten, overweegt de zorgaanbieder of er voldoende objectieve en toetsbare redenen zijn om dat te doen. In geval van twijfel, kan de zorgaanbieder klager wijzen op de mogelijkheid zelf aangifte te doen.

Artikel 25 Vergewisplicht zorgaanbieder bij calamiteiten

In geval van calamiteiten, tuchtwaardig handelen en/of grensoverschrijdend gedrag door een medewerker vergewist de zorgaanbieder zich zo spoedig mogelijk ervan de cliënt, zijn vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn of zijn gesteld van de klachtenregeling bij gebreke waarvan hij de regeling alsnog verstrekt.

Artikel 26 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, betrokkene 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 zorgdossier 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 zorgdossier.

Artikel 27 Ontevreden over afhandeling klacht

Na de rapportage van de klachtenfunctionaris neemt de zorgaanbieder een beslissing over de klacht en/of welke maatregelen genomen worden. Hierover krijgt u schriftelijk bericht. Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht of als uw klacht niet binnen de gestelde termijn is behandeld, dan kunt u met uw klacht naar de Geschillencommissie Zorg. Deze geeft dan een bindend advies.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Artikel 28 Klacht indienen Geschillencommissie Zorg

Indien u niet tevreden bent over de beslissing/maatregel die door de zorgaanbieder geboden wordt, kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen. Informatie over de procedure vindt u op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl/hulp-bij-klagen/ U kunt uw klacht online indienen via www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/

Houdt er rekening mee dat de Geschillencommissie Zorg hiervoor kosten in rekening brengt bij u.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 29 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 dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
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 30 Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2025.
2. Elsdén Clinics 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 ligt ten kantore van de zorgaanbieder ter inzage dan wel kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.