

# Klachtenregeling FPP de Horst

Regeling op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

## **Inleiding**

Forensisch psychiatrische polikliniek (hierna: FPP) de Horst wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten. 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 organisatie.

FPP de Horst 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. Het heeft de voorkeur dat dergelijke uitingen eerst worden neergelegd bij/ besproken met de (regie)behandelaar en/of de manager van FPP de Horst. Een uiting van onvrede krijgt de status van een formele klacht in de zin van de Wkkgz wanneer deze schriftelijk bij de klachtencommissie is ingediend. Dit document beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere uitingen van onvrede.

Het is voor cliënten niet gemakkelijk om een klacht in te dienen. Daarnaast is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgaanbieders het vertrouwen van hun cliënt behouden of herwinnen. Medewerkers worden geacht om goed te handelen als er een klacht (tegen hen) wordt ingediend. Het klachtrecht is naast genoegdoening van cliënt 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.

De ervaring leert dat bij forensisch psychiatrische poliklinieken weinig over de verleende zorg wordt geklaagd. Indien een eigen klachtencommissie in het leven zou worden geroepen, zou die weinig ervaring met het beoordelen van klachten kunnen opdoen. Dit komt de kwaliteit van de klachtbehandeling niet ten goede. Het is om die reden belangrijk en mogelijk om aan te haken bij een reeds bestaande klachtencommissie. Om pragmatische redenen is ervoor gekozen aan te sluiten bij de beklagcommissie uit de Commissie van Toezicht bij FPC de Rooyse Wissel. In voorkomende gevallen zal deze beklagcommissie optreden als klachtencommissie in de zin van de Wkkgz. De klacht wordt dan volgens onderhavige klachtenregeling van FPP de Horst behandeld.

## Hoofdstuk 1            Algemene bepalingen

### Artikel 1            Begripsomschrijvingen

1.       Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a.       Zorgaanbieder:            Forensisch psychiatrische polikliniek de Horst (hierna: de Horst), zelfstandig onderdeel van FPC de Rooyse Wissel.
  - b.       Cliënt:                        Een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - c.       Klacht:                        Een uiting van onvrede die schriftelijk<sup>1</sup> is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
    - a. Een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt 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 cliënt te beschouwen.
  - d.       Klager:                        Degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
  - 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 voorzag 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 voorzag, voor

---

<sup>1</sup> Vanaf het schriftelijk indienen bij de klachtencommissie 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 de klachtenfunctionaris en klachtencommissie plaats.

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 terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt 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. **Klachtenfunctionaris:** Eén of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van cliënten, 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 oplossing voor de klacht te komen.
- i. **Klachtencommissie:** Een onafhankelijke commissie die gevormd wordt door de beklagcommissie uit de Commissie van Toezicht bij FPC de Rooyse Wissel.
- 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 handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de patiënt.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### *Artikel 2 De klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - 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 oplossing voor de klacht te komen.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### *Artikel 3 Het indienen van een klacht*

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, indien wenselijk met bemiddeling. De klacht kan hiertoe schriftelijk worden voorgelegd aan de manager van FPP de Horst. Dit kan door het klaagschrift af te geven bij het secretariaat van FPP de Horst, door deze per post toe te sturen aan FPP de Horst of door deze per mail toe te sturen aan [info@fppdehorst.nl](mailto:info@fppdehorst.nl).
2. Indien de bespreking tussen klager en aangeklaagde niet tot een oplossing heeft geleid of bespreking niet mogelijk blijkt, dan kan de klacht formeel worden ingediend bij de klachtencommissie. De klacht wordt hiertoe eveneens schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie (via postadres: Postbus 950, 6040 AZ Roermond) De secretaris van de klachtencommissie zal de klacht vervolgens doorsturen naar de klachtenfunctionaris voor de eerste opvang.
3. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De patiënt;
  - b. De vertegenwoordiger van de cliënt;
  - c. De nabestaanden van de cliënt.

1. De klachtafhandeling heeft een besloten karakter.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.

**Week 1**

3. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat **binnen een week** een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de procedure (waaronder contact met klachtenfunctionaris).

**Week 1+2**

4. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht contact op met klager. **Uiterlijk twee weken na ontvangst** van de klacht wordt samen met klager bepaald of de klacht wordt doorgezet naar de klachtencommissie.
5. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid (al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris) alsnog binnen een week informatie te verschaffen.
6. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. Een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is<sup>2</sup>;
  - b. Als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. In dat geval stuurt de zorgaanbieder de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - c. Dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - d. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - e. Intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder of klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
7. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aan de zorgaanbieder.

---

<sup>2</sup> Een medewerker bij een andere instelling maar ook een klacht over bijvoorbeeld een medepatiënt.

8. De klachtencommissie doet **binnen een week na uitkomst van de klachtenfunctionaris** mededeling van de inhoud van de klacht aan de zorgaanbieder.

### **Week 3 t/m 8**

9. De klachtencommissie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de commissie het noodzakelijk acht, kan de klacht mondeling tijdens een hoorzitting worden behandeld. De klager, de aangeklaagde, en eventueel andere bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling. Indien geen mondelinge behandeling plaatsvindt, worden zij uitgenodigd schriftelijk hun standpunt toe te lichten. De zorgaanbieder krijgt **twee weken** de tijd om schriftelijk te reageren op de klacht. Voor een zorgvuldige behandeling en beoordeling van de klacht zijn in totaal zes weken nodig.
10. De adviserende beslissing van de commissie wordt schriftelijk, **uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht**, verzonden aan de klager, de aangeklaagde, de leiding van de instelling en eventueel andere rechtstreeks bij de procedure betrokkenen.
11. De zorgaanbieder deelt, indien de klacht (deels) gegrond is, schriftelijk, met redenen omkleed, **binnen twee weken na ontvangst van de beslissing** mee aan klager en de commissie of en welke maatregelen hij neemt naar aanleiding van het oordeel van de commissie.
12. De klachtenprocedure dient **uiterlijk binnen tien weken na ontvangst** van de klacht afgerond te zijn.

### *Artikel 5      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 zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder 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. 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.

4. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken andere zorgaanbieder(s) gezamenlijk, dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

*Artikel 6          Geschilleninstantie Wkkgz*

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager of zorgaanbieder is opgelost en de klager of zorgaanbieder daarin niet berust, dan is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, te weten de [Geschillencommissie ggz](#) van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.

*Artikel 7          Archivering klachtendossier*

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

**Hoofdstuk 4          Overige bepalingen**

*Artikel 8          Geheimhouding*

De zorgaanbieder regelt dat een ieder 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 9          Overige klacht- en meldmogelijkheden*

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

*Artikel 10          Kosten*

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

*Artikel 11      Openbaarmaking klachtenregeling*

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

*Artikel 12      Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

*Artikel 13      Vaststelling en wijziging regeling*

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter instemming voor aan de Commissie van Toezicht.

*Artikel 14      Datum van inwerkingtreding en evaluatie*

1. Deze regeling treedt in werking op 28-08-2017. De regeling is voor het laatst gewijzigd op 03-05-2019.
2. De regeling zal na inwerkingtreding elke twee jaar worden geëvalueerd en zoveel vaker als noodzakelijk.