

# MoleMann Mental Health

## Klachtenregeling

2020

---

## Inhoudsopgave

### Inhoud

Inhoudsopgave .....	2
1: Algemeen .....	4
Artikel 1 Begripsbepalingen .....	4
2: Klachtopvang .....	6
Artikel 2 Bij wie kan iemand terecht als hij ontevreden is? .....	6
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende.....	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris.....	6
3: Klachtenbehandeling .....	8
Artikel 5. Het indienen van een klacht in kader van jeugdhulp .....	8
Artikel 6. Het indienen van een klacht in kader van Wkkgz (volwassenzorg) .....	8
Artikel 7. In behandeling nemen van een klacht door de directie en de klachtencommissie.....	9
Artikel 8. Aard van de klacht en termijn van behandeling door de klachtencommissie.....	10
Artikel 9. Bevoegdheid van de klachtencommissie.....	10
Artikel 10. Ontvankelijkheid van de klacht .....	11
Artikel 11. Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft.....	11
Artikel 12. Zittingscommissie klachtencommissie .....	12
Artikel 13. Onderzoek door de zittingscommissie .....	12
Artikel 14. Hoorzitting zittingscommissie.....	12
Artikel 15. Geluids- en video-opnames .....	13
Artikel 16. Stopzetting behandeling van de klacht.....	13
Artikel 17. Uitspraak zittingscommissie.....	13
Artikel 18. Reactie directie op uitspraak over klachten over jeugdhulp .....	14
Artikel 19. Oordeel van de directie over klachten die betrekking hebben op Wkkgz (Volwassenenzorg) .....	14
Artikel 20. Geschilleninstantie Wkkgz .....	15
Artikel 21. Stichting PVP .....	16
Artikel 22. Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	16
Artikel 23. Geheimhouding.....	16
Artikel 24. Overige klacht- en meldmogelijkheden.....	16
Artikel 25. Kosten .....	16

Artikel 26. Openbaarmaking klachtenregeling.....	16
Artikel 27. Evaluatie.....	17
Artikel 28. Onvoorziene omstandigheden .....	17
Artikel 29. Vaststelling en wijziging regeling.....	17
Artikel 30. Datum van inwerkingtreding.....	17
Artikel 31. Citeertitel .....	17

## 1: Algemeen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Zorgaanbieder  
MoleMann Mental Health, instelling voor ambulante geestelijke gezondheidszorg.
- b. Directie  
De directie van MoleMann Mental Health.
- c. Patiënt  
Een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- d. Klager  
Degene die een klacht kenbaar maakt.
- e. Aangeklaagde  
Degene over wie een klacht is ingediend.
- f. Ongenoegen  
Ontevredenheid van een patiënt of diens vertegenwoordiger, met betrekking tot de behandeling, begeleiding of bejegening door personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van MoleMann Mental Health.
- g. Klacht  
Een op schrift gestelde uiting (hieronder valt ook e-mail) van ongenoegen over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een patiënt, door MoleMann Mental Health of door een persoon die voor MoleMann Mental Health werkzaam is, die is ingediend bij de directie.
- h. Klachtenfunctionaris (vertrouwenspersoon)  
Degene die door MoleMann Mental Health is aangesteld als klachtenfunctionaris op grond van artikel 15 van de Wet. Met klachtenfunctionaris wordt in dit reglement tevens de vertrouwenspersoon in kader van de Jeugdwet bedoeld.
- i. Klachtencommissie  
De klachtencommissie van MoleMann Mental Health.
- j. Zittingscommissie  
De combinatie van leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.

- k. Geschilleninstantie  
Instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet waarbij MoleMann Mental Health is aangesloten.
- l. Voorzitter  
De Voorzitter van de klachtencommissie van MoleMann Mental Health.
- m. Ambtelijk secretaris  
De medewerker van MoleMann Mental Health die door de directie als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van MoleMann Mental Health is aangesteld.
- n. De Klachtenregeling  
De Regeling inzake de opvang en afhandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 13, eerste lid van de Wet.
- o. De Wet:  
Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
- p. Jeugdhulp:  
jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

## 2: Klachtopvang

### **Artikel 2 Bij wie kan iemand terecht als hij ontevreden is?**

Een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de patiënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De directie beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
  - a. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie. MoleMann onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.
  - b. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere uitvoerende taken bij MoleMann Mental Health of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn/haar mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.

2. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
3. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij ongenoegens of klachten;
  - b. Het informeren van patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling en over de mogelijkheid om een beroep op hem te doen;
  - c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - d. Het adviseren van patiënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
  - e. Het helpen onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van het ongenoegen of de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
4. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Indien de tussenkomst van de klachtenfunctionaris de ontevredenheid niet voldoende heeft kunnen wegnemen, wijst de klachtenfunctionaris op de mogelijkheid om een klacht te laten behandelen door de klachtencommissie.
5. De klachtenfunctionaris is onder andere bevoegd tot:
  - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de patiënt;
  - b. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.
6. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met patiënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
7. MoleMann stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
8. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de directie. De directie onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

9. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij MoleMann worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de directie aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.
10. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de directie onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de directie zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen.
11. De klachtenfunctionaris vervult tevens de rol van vertrouwenspersoon in het kader van jeugdhulp. De klacht wordt altijd door de directie gekend, de klachtenfunctionaris staat de jeugdige en diens eventuele vertegenwoordigers bij in het proces.

### 3: Klachtenbehandeling

#### **Artikel 5. Het indienen van een klacht in kader van jeugdhulp**

1. Een klager wordt aanbevolen over zijn ongenoegen of klacht eerst contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Indien de tussenkomst van de klachtenfunctionaris het ongenoegen niet voldoende heeft kunnen wegnemen, kan de klager schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de directie. Een klacht over jeugdhulp kan zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris direct schriftelijk of per-email worden ingediend bij de directie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
  - a. een jeugdige;
  - b. een ouder;
  - c. een ouder zonder gezag;
  - d. een voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. een pleegouder;
  - g. een vertegenwoordiger of nabestaande van de hiervoor genoemde personen.
- c. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
- d. Indien een klacht die betrekking heeft op jeugdhulp (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht rechtstreeks bij de directie ingediend.

#### **Artikel 6. Het indienen van een klacht in kader van Wkkgz (volwassenzorg)**

1. Een klager dient over zijn ongenoegen of klacht eerst contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Indien de tussenkomst van de klachtenfunctionaris het ongenoegen niet voldoende heeft kunnen wegnemen, kan de klager schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij de directie.



2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de patiënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden, zijnde: 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 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, kinderen, broers en zusters van de overledene.
  - f. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
  - g. Indien een klacht die betrekking heeft op jeugdhulp (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht rechtstreeks bij de directie ingediend.
  - h. Voor de afhandeling van het verzoek tot schadevergoeding wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken.

#### **Artikel 7. In behandeling nemen van een klacht door de directie en de klachtencommissie**

1. Indien de klacht geen betrekking heeft op jeugdhulp en nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de directie bevoegd om de klager voor te stellen met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klacht betrekking heeft op jeugdhulp en nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft, is de directie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen.
2. Indien de klager ingaat op het voorstel als bedoeld in lid 1, neemt de directie de klacht niet in behandeling. De directie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen. Bij het in behandeling van de klacht kan de directie de klacht doorverwijzen naar de klachtencommissie voor het uitbrengen van advies.
3. De klachtencommissie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

4. De klachtencommissie vraagt de patiënt of diens vertegenwoordiger om de behandelaren van MoleMann toestemming te geven om informatie over de patiënt, waaronder gegevens uit zijn dossier zijn begrepen, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van een patiënt, dan vraagt de klachtencommissie de behandelend arts van de patiënt of toestemming van de patiënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
5. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De klachtencommissie kan de klager vragen aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
7. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de patiënt of iemand die de patiënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de patiënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de patiënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 8. Aard van de klacht en termijn van behandeling door de klachtencommissie**

1. In het geval van een klacht brengt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, de aangeklaagde en de directie binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de directie een kopie van de klacht.
2. In het geval van een klacht over jeugdhulp doet de klachtencommissie binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directie. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn heeft verlengd en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

#### **Artikel 9. Bevoegdheid van de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

2. De klachtencommissie is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor MoleMann werkzaam is (bijvoorbeeld een medepatiënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder
3. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
4. De klachtencommissie is niet bevoegd om klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade, stuurt de klachtencommissie de klacht door aan de directie, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 10. Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 11. Beoordeling van een 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, neemt de klachtenfunctionaris of de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend om af te spreken hoe de klacht zal worden behandeld. Hierbij wordt gestreefd naar een zodanige behandeling dat deze plaatsvindt door de verschillende zorgaanbieders gezamenlijk of op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
2. Onder zorgaanbieders wordt in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.
3. Een voorwaarde voor gecombineerde behandeling is dat de 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.

## **Artikel 12. Zittingscommissie klachtencommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.
6. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
7. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
8. Als het in lid 6 genoemde bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 13. Onderzoek door de zittingscommissie**

1. De zittingscommissie kan medewerkers van MoleMann Mental Health verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van MoleMann Mental Health zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de zittingscommissie, voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

## **Artikel 14. Hoorzitting zittingscommissie**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

### **Artikel 15. Geluids- en video-opnames**

1. Tijdens de hoorzitting worden in principe door de commissie geen geluids-of video-opnames gemaakt. Ook (vertegenwoordigers van) klagers of aangeklaagden is het in principe niet toegestaan geluids-of video-opnames van de hoorzitting te maken. Wanneer een klager dan wel een aangeklaagde desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname, kan met een reden omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf volle werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij het secretariaat. De commissie ad hoc c.q. de voorzitter van deze commissie die de klacht zal behandelen oordeelt over dit verzoek, na de klager respectievelijk de aangeklaagde hierover te hebben gehoord. De commissie ad hoc c.q. de voorzitter van deze commissie kan eventuele voorwaarden voor gebruik en vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door diegene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.
2. Door klagers en aangeklaagden kunnen ter ondersteuning van de klacht of van het verweer ter zitting geluids- of video-opnames ingebracht worden als voor het maken van de desbetreffende opname de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker van MoleMann Mental Health is verkregen.
3. Het is ter beslissing van de (vice)voorzitter, c.q. de klachtencommissie, of het gebruik van geluids- of video-opnames, bedoeld in het tweede lid, ter zitting wordt toegestaan.

### **Artikel 16. Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Indien de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de klager, de aangeklaagde en de directie.

### **Artikel 17. Uitspraak zittingscommissie**

1. De uitspraak van de zittingscommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. In het geval van een klacht over zorg anders dan jeugdhulp heeft de uitspraak de status van een advies. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
3. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
4. In iedere uitspraak beschrijft de zittingscommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de zittingscommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies (in het geval van een klacht die geen betrekking heeft op jeugdhulp) of het oordeel (in het geval van een klacht die betrekking heeft op jeugdhulp) van de zittingscommissie en de motivering daarvan;

- e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de zittingscommissie.
5. Uitspraken van de zittingscommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De ambtelijk secretaris stuurt de uitspraak over een klacht aan:
- a. de klager;
  - b. de betrokken patiënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de directie.

#### **Artikel 18. Reactie directie op uitspraak over klachten over jeugdhulp**

1. De directie deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de zittingscommissie over een klacht die betrekking heeft op jeugdhulp, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de zittingscommissie mee of zij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de zittingscommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen, geeft de directie aan of zij deze aanbevelingen overneemt. Indien zij deze niet overneemt, dan motiveert de directie dit.
2. De directie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de directie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de zittingscommissie. De directie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog zal aangeven of zij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de zittingscommissie en zo ja, welke dit zijn.

#### **Artikel 19. Oordeel van de directie over klachten die betrekking hebben op Wkkgz (Volwassenenzorg)**

1. Indien een klacht die geen betrekking heeft op jeugdhulp niet in het informele traject of door bemiddeling is weggenomen en de zittingscommissie een uitspraak heeft gedaan, geeft de directie namens MoleMann Mental Health het uiteindelijke oordeel over de klacht. De directie kan daarin het advies van de zittingscommissie volgen, maar kan op basis van die uitspraak ook tot een eigen oordeel komen.
2. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie op basis van de melding van de zittingscommissie zoals bedoeld in artikel 9 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

3. Indien de directie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, is de directie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
4. De directie deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de zittingscommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel 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.
5. Indien het oordeel van de directie afwijkt van het advies van de zittingscommissie, motiveert de directie dit. Indien de zittingscommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de directie aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Indien zij deze niet overneemt, motiveert de directie dit.
6. De directie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het vierde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschilleninstantie voor te leggen. De directie vermeldt hierbij tevens dat de klager dit binnen 12 maanden nadat hij de klacht (schriftelijk) bij MoleMann Mental Health indiende dient te doen en vermeldt het adres en de website van de geschilleninstantie waarbij MoleMann Mental Health is aangesloten.

#### **Artikel 20. Geschilleninstantie Wkkgz**

1. Indien een klacht, anders dan een klacht over jeugdhulp, 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 geschillencommissie indien een klacht die niet op informele wijze of door bemiddeling is opgelost, niet binnen de termijnen van de wet (6 + 4 weken) tot een oordeel van de zorgaanbieder heeft geleid. Alleen in uitzonderlijke situaties waarin het niet van de klager kan worden verlangd dat hij eerst de reguliere klachtenprocedure doorloopt, is het mogelijk dat hij rechtstreeks een beroep doet op de geschillencommissie.
3. MoleMann Mental Health is aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ.

Contactgegevens [Geschillencommissie ggz](#)

De Geschillencommissie GGZ  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T : 070-3105371

### **Artikel 21. Stichting PVP**

1. Een patiënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een onafhankelijke PVP.
2. De patiënt kan telefonisch contact zoeken met de hulplijn van de stichting PVP en vragen om advies inzake zijn of haar klacht inzake de zorgverlening.
3. De PVP limiteert haar ondersteuning tot telefonisch advies. Voor inhoudelijke ondersteuning kan de patiënt zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

### **Artikel 22. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

- a. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal tien jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- b. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de patiënt bewaard.

### **Artikel 23. Geheimhouding**

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 24. Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 25. Kosten**

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

### **Artikel 26. Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op grond van deze regeling een klacht kunnen indienen door hen te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van MoleMann Mental Health te plaatsen.



### **Artikel 27. Evaluatie**

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De directie betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de Cliëntenraad.

### **Artikel 28. Onvoorziene omstandigheden**

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

### **Artikel 29. Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie en de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 30. Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2020.

### **Artikel 31. Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling MoleMann Mental Health 2020.