

# MoleMann Mental Health

## Klachtenregeling

2017

## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| <b>Hoofdstuk 1: Algemeen</b> .....                                    | 3  |
| ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN .....                                     | 3  |
| <b>Hoofdstuk 2 Klachtopvang</b> .....                                 | 4  |
| ARTIKEL 2 BIJ WIE KAN EEN CLIËNT TERECHT ALS HIJ ONTEVREDEN IS? ..... | 4  |
| ARTIKEL 3 DE MEDEWERKER EN DIENS LEIDINGGEVENDE .....                 | 4  |
| ARTIKEL 4 DE KLACHTENFUNCTIONARIS .....                               | 4  |
| ARTIKEL 5 DE PATIËNTVERTROUWENSPERSOON (PVP) .....                    | 6  |
| <b>Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling</b> .....                          | 6  |
| ARTIKEL 6 HET INDIENEN VAN EEN KLACHT .....                           | 6  |
| ARTIKEL 7 BEVOEGDHEID VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....                  | 7  |
| ARTIKEL 8 ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT .....                        | 7  |
| ARTIKEL 9 WERKWIJZE BIJ BEOORDELING VAN EEN KLACHT .....              | 7  |
| ARTIKEL 10 STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT .....                | 8  |
| ARTIKEL 11 BEOORDELING KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE .....         | 8  |
| ARTIKEL 12 GESCHILLENINSTANTIE WKKGZ .....                            | 9  |
| ARTIKEL 13 ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER .....         | 9  |
| ARTIKEL 14 GEHEIMHOUDING .....  | 9  |
| ARTIKEL 15 OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN .....                 | 9  |
| ARTIKEL 16 KOSTEN .....   | 10 |
| ARTIKEL 17 OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING .....                      | 10 |
| ARTIKEL 18 EVALUATIE .....  | 10 |
| ARTIKEL 19 ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN .....                           | 10 |
| ARTIKEL 20 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGELING .....                   | 10 |
| ARTIKEL 21 DATUM VAN INWERKINGTREDING .....                           | 10 |
| ARTIKEL 22 CITEERTITEL .....  | 10 |

## Hoofdstuk 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. Cliënt*

Een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg verleent of heeft verleend.

*d. Klager*

Degene die een klacht kenbaar maakt met het oogmerk de Klachtencommissie van MoleMann Mental Health een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken. Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf;
- iemand anders namens de cliënt;
- familie en naastbetrokkenen;
- een nabestaande van de cliënt

*e. Aangeklaagde*

Degene over wie een klacht is ingediend .

*f. Patiëntvertrouwenspersoon (PVP)*

Een door de landelijke Stichting Patiëntvertrouwenspersoon aangesteld persoon die de cliënt bijstaat in de behartiging van diens belangen.

*g. Klacht*

Een mondelinge of op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot de behandeling, begeleiding of bejegening door personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van MoleMann Mental Health.

*h. Klachtenfunctionaris*

Degene die door MoleMann Mental Health is aangesteld als klachtenfunctionaris op grond van artikel 15 van de Wet.

*i. Klachtencommissie*

De commissie die een oordeel geeft over de ingediende klacht.

*j. Geschilleninstantie*

Instantie zoals bedoeld in artikel 18 e.v. van de Wet waarbij MoleMann Mental Health is aangesloten.

*k. Voorzitter*

De Voorzitter van de Klachtencommissie van MoleMann Mental Health.

I. Ambtelijk secretaris

De medewerker van MoleMann Mental Health die door de Directie als ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van MoleMann Mental Health is aangesteld.

*m. De Klachtenregeling*

De Regeling inzake de opvang en afhandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 13, eerste lid van de Wet.

*n. De Wet:*

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.
- d. de patiëntvertrouwenspersoon (pvp);

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

- a. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is 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 cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
- b. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris en ondersteuning door de pvp.
- c. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- d. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 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.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. MoleMann onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

3. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en 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.
4. 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.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. Het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
  - d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
  - e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
7. 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.
8. Indien de klager geen bemiddeling wenst, wordt de klacht ten behoeve van het verkrijgen van een oordeel aan de Klachtencommissie voorgelegd.
9. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - 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.
10. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, 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 Klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. 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.

#### **Artikel 5 De patiëntvertrouwenspersoon (pvp)**

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen en klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van MoleMann.
3. De pvp is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van klager. De hulp van de pvp is gratis.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - 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.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De Klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen of indien een poging tot informele oplossing van de klacht na 4 weken nog niet tot een oplossing heeft geleid.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie beoordeelt of hij 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 medecliënt) 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.

#### **Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk 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 twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
2. Indien de Klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. 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 Klachtencommissie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Klachtencommissie het volgende in acht:

- a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

3. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken.

#### **Artikel 10 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 of per e-mail aan de Klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 11 Beoordeling klacht door de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Klachtencommissie 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 Klachtencommissie 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 door MoleMann Mental Health.

2. Indien de Klachtencommissie concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Klachtencommissie dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Klachtencommissie geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Klachtencommissie verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht 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 Klachtencommissie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De Klachtencommissie zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld en hij motiveert zijn oordeel over de klacht



4. De Klachtencommissie vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie voor te leggen. De Klachtencommissie vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschilleninstantie

5. De directie informeert klager binnen twee weken na de hoorzitting over het oordeel van de klachtencommissie, en over eventuele maatregelen die MoleMann naar aanleiding van de klacht zal nemen. Wanneer klager niet tevreden is, kan hij met het oordeel van de klachtencommissie naar een geschilleninstantie.

### **Artikel 12 Geschilleninstantie Wkkgz**

1. Indien een klacht, 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

3. MoleMann Mental Health Mental Health is aangesloten bij de Geschillencommissie

Contactgegevens [Geschillencommissie ggz](#)

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T : 070-3105371

### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

### **Artikel 14 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 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

#### **Artikel 16 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 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De directie brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst 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 18 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 19 Onvoorziene omstandigheden**

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

#### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

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

#### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2017

#### **Artikel 22 Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als Klachtenregeling MoleMann Mental Health 2017