

Regeling Klachtenfunctionaris MET ggz

Inleiding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) bepaalt dat MET ggz als zorgaanbieder een Regeling moet hebben voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Deze Regeling voorziet daarin via de beschikbaarheid van een Klachtenfunctionaris.

De Klachtenfunctionaris heeft een taak op het gebied van opvang, voorlichting en advies, en – indien gewenst – ook een rol als bemiddelaar.

Begripsbepaling

In het kader van deze Regeling wordt verstaan onder:

| | |
|-------------------|--|
| Raad van Bestuur: | De Raad van Bestuur van MET ggz |
| Cliënt: | De natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend door MET ggz |
| Medewerker: | Een bij of voor METggz of aangesloten instelling werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen. |
| Klacht | Een formele uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan. Niet zijnde een klacht in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) of de Wet Zorg en Dwang (Wzd). |
| Klager | <p>De persoon die de klacht heeft ingediend.</p> <p>Klager kan zijn een (ex)cliënt, een nabestaande* van de overleden cliënt in de zin van artikel 1 lid 1 Wkkgz, dan wel een (wettelijke) vertegenwoordiger van de cliënt. Een persoon die meent dat hij ten onrechte als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd, kan hierover schriftelijk een klacht indienen.</p> <p>*Onder nabestaande wordt in de zin van artikel 1 lid 1 Wkkgz verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">– de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of geregistreerd partner;– bloed- of aanverwanten van de overledene waarbij de overledene geheel of voor een groot deel voorzag in hun levensonderhoud;– een persoon die in gezinsverband samenwoonde met de overledene en waarbij de overledene voorzag in een groot deel van het levensonderhoud of bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;– bloedverwanten van de overledenen in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn. |
| Beklaagde: | Degene tegen wie de klacht zich richt. |

Klachtenfunctionaris: De binnen het kader van de Wkkgz door de Raad van Bestuur als zodanig aangestelde onafhankelijke functionaris, die werkt volgens de Regeling Klachtenfunctionaris MET ggz.

Klachtencommissie: De conform dit Reglement ingestelde commissie en als zodanig door de Raad van Bestuur van MET ggz gemandateerde instantie binnen MET ggz, die de klachten in ontvangst neemt, behandelt en een uitspraak doet over de gegrondheid ervan. De commissie heeft vervolgens ook een adviserende rol naar de Raad van Bestuur.

1. Kwalificaties Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris beschikt over de benodigde kwalificaties om zijn/haar functie naar behoren uit te kunnen oefenen. Hij/zij heeft inzicht in conflicten en processen tussen personen en beschikt over vaardigheden om hiermee om te gaan. De Klachtenfunctionaris heeft kennis van communicatieprocessen en conflicthantering, kennis van mediation methoden en - technieken en weet deze door middel van methodisch werken toe te passen tijdens de bemiddeling.

Persoonlijke kwaliteiten waarover de Klachtenfunctionaris beschikt, zijn: integer, empathisch, neutraal, verbindend, steunend, communicatief vaardig en onderhandelingsvaardig.

De Klachtenfunctionaris hoeft niet een inhoudsdeskundige te zijn en is niet verantwoordelijk voor de uitkomst van de bemiddeling. Hij/zij draagt wel verantwoordelijkheid voor zijn/haar eigen neutraliteit en onpartijdigheid.

2. Positionering Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris is een onafhankelijk functionaris¹. Een Klachtenfunctionaris moet zeer goed in staat zijn om zijn neutrale positie te bewaken. De Klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. MET ggz waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn/haar taken kan uitvoeren zonder inmenging door MET ggz.

3. Benoeming Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur, voor een periode van 4 jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming, na evaluatie van de werkzaamheden. De Cliëntenraad heeft instemmingsrecht ten aanzien van het besluit tot vaststelling van de profielschets voor het benoemen van de Klachtenfunctionaris.

4. Melding

De klager kan zich te allen tijde laagdrempelig en rechtstreeks wenden tot de Klachtenfunctionaris. Aan de dienstverlening van de Klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

Een klacht kan bij de Klachtenfunctionaris zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Bij een mondelinge klacht wordt de klacht opgetekend door de Klachtenfunctionaris (zie ook hierna: artikel 9).

¹ De onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris wordt ook gegarandeerd door conformering aan beroepsprofiel van de VKIG (vereniging Klachtenfunctionarissen instellingen gezondheidszorg); naar dit beroepsprofiel wordt ook verwezen vanuit de klachtenrichtlijn gezondheidszorg (hoofdstuk II-4: bemiddeling, 2004).

5. **Opvang, voorlichting en advies**

De Klachtenfunctionaris vangt klachten op, verstrekt aan de klager advies over de indiening van de klacht, staat de klager bij bij het formuleren van de klacht, en onderzoekt samen met de klager de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

Opvang van klachten is het aanhoren van, en vooral het luisteren naar het verhaal dat bij de klacht hoort. Om dit verhaal goed tot zijn recht te laten komen is een open houding van de Klachtenfunctionaris noodzakelijk. Hij/zij neemt de klager serieus, toont begrip, luistert goed naar wat de klager eigenlijk wil, helpt deze zo nodig bij het helder formuleren van de klacht en geeft er een samenvatting van, waarmee de klacht wordt vastgesteld. Tevens benoemt de Klachtenfunctionaris het doel van de klager.

De Klachtenfunctionaris verkent het probleem binnen de instelling op zorgvuldige wijze, zodat ook de beklaagde van het probleem en de te volgen procedure op de hoogte raakt.

Het geven van voorlichting over de interne en externe klachtenprocedure(s) behoort eveneens tot de taak van de Klachtenfunctionaris.

De Klachtenfunctionaris kan de klager vanuit een voorlichtende rol ook begeleiden bij het indienen van een klacht, bijvoorbeeld bij de Klachtencommissie Cliënten van MET ggz. Omwille van zijn/haar onpartijdigheid, kan de Klachtenfunctionaris de klager echter niet vertegenwoordigen of bijstaan tijdens de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie.

6. **Bemiddeling**

De Klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen de klager en de beklaagde.

Doelen van bemiddeling (kunnen) zijn:

- herstel van het onderlinge vertrouwen tussen klager en beklaagde,
- het oplossen van ongenoegen (genoegdoening) of het regelen van een probleem.

Daarnaast kan bemiddeling ook aan de orde zijn wanneer de klager verheldering van zaken of een aanzet tot kwaliteitsverbetering wenst. De Klachtenfunctionaris kan onderzoeken of betrokkenen in dezen tot afspraken kunnen komen.

Een voorwaarde voor effectieve bemiddeling is dat beide partijen (klager en beklaagde) de Klachtenfunctionaris vertrouwen. Alleen dan kan hij/zij als neutraal en integer worden gezien. De Klachtenfunctionaris dient altijd duidelijk te zijn over het waarom, hoe, wie, wat en wanneer en zijn eigen rol daarin. Zo blijft zijn handelen voor beide partijen transparant en behoudt hij/zij het vertrouwen. Dit vertrouwen is de basis voor een effectief optreden als bemiddelaar.

De Klachtenfunctionaris beoordeelt of bemiddeling zinvol is. Bij de inrichting van de bemiddeling is de Klachtenfunctionaris flexibel. De vorm is aangepast aan het moment, de mogelijkheden en de vereiste snelheid van handelen, waarbij het streven is een klacht binnen 6 weken te hebben afgehandeld.

Bemiddeling vindt altijd plaats op basis van het horen van beide partijen. Wordt besloten tot het houden van een bemiddelingsgesprek, dan vindt dat plaats onder leiding van de Klachtenfunctionaris. Bemiddeling kan ook schriftelijk plaatsvinden.

De Klachtenfunctionaris is onpartijdig en is in staat creatieve oplossingen aan te dragen. De Klachtenfunctionaris spreekt echter geen oordeel uit en is niet bevoegd om maatregelen jegens een van de betrokken partijen te nemen. Hij/zij draagt ook geen verantwoordelijkheid voor de uitkomsten van de bemiddeling c.q. de oplossing van het conflict. Dit blijft de eigen verantwoordelijkheid van klager en beklagde.

Bij voortduren van het conflict of indien de klager ontevreden is over het resultaat van de bemiddeling, kan de Klachtenfunctionaris over een vervolgtraject informeren en adviseren en verwijzen naar de Klachtencommissie cliënten van MET ggz. De Klachtenfunctionaris wijst klager met het oog op de ontvankelijkheid van de klacht op de relevante termijnen voor het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.

7. **Analyse en verslaglegging**

De Klachtenfunctionaris is in staat een klacht helder te analyseren ten behoeve van klager en beklagde, maar ook ten behoeve van zijn eigen registratiesysteem. In zijn/haar administratie registreert hij/zij de klachten in soorten: behandelinhoudelijk, relationeel (bejegening), organisatorisch (procedures), financieel etc.

Op basis van de geregistreerde gegevens heeft de Klachtenfunctionaris een "signaalfunctie."

De Klachtenfunctionaris registreert de klacht in een dossier en houdt een zorgvuldige verslaglegging bij. Bij afsluiting wordt in ieder geval het resultaat van de bemiddeling opgenomen. Indien de bemiddeling geen succes gehad heeft of tussentijds afgebroken is, wordt de reden hiervan vermeld.

8. **Archivering en geheimhouding**

Dossiergegevens worden opgeborgen/gearchiveerd in een door de Klachtenfunctionaris afsluitbare ruimte/kast. Dossiergegevens worden maximaal twee jaar bewaard, tenzij de klager schriftelijk aangeeft daartegen bezwaar te maken. De Klachtenfunctionaris handelt daarbij vervolgens conform de 'Procedure MET ggz vernietiging klachtendossier op verzoek van klager'. Klager wordt geïnformeerd over de gevolgen die voortijdige vernietiging van het klachtendossier mogelijk kan hebben als hij/zij na vernietiging van het dossier de klacht wil voorleggen aan een andere instantie.

De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de tijdige en zorgvuldige vernietiging van de dossiergegevens.

De Klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem/haar uit hoofde van zijn/haar functie/rol bekend is geworden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht.

9. **Kwaliteitsbeleid**

De Klachtenfunctionaris levert een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid, via signalering. Signalen kunnen afgegeven worden op alle niveaus binnen de organisatie, gevraagd en ongevraagd.

10. **Rapportage**

De Klachtenfunctionaris zorgt jaarlijks, vóór 1 maart, voor een rapportage van diens werkzaamheden aan de Raad van Bestuur van MET ggz, in de vorm van een jaarverslag. Opgenomen informatie is altijd volledig anoniem.

11. **Bekendmaking**

MET ggz maakt via informatiefolders bekend dat zij een systeem voor klachtafhandeling heeft conform de Wkkgz. Elke cliënt ontvangt na aanmelding een folder over de beschikbare Klachtenregelingen. De cliënt wordt daarbij attent gemaakt op de beschikbaarheid en de rol van de Klachtenfunctionaris, als een laagdrempelige mogelijkheid tot klagen. Ook worden cliënten op een daartoe geschikte wijze op de hoogte gebracht van wijzigingen in de Klachtenregeling.

12. **Evaluatie**

De activiteiten van de Klachtenfunctionaris worden aan de hand van de in artikel 10 genoemde rapportage jaarlijks geëvalueerd in het managementoverleg van MET ggz, in aanwezigheid van de Klachtenfunctionaris en van een delegatie van de Klachtencommissie . De rapportage wordt eveneens besproken in een overlegvergadering tussen Raad van Bestuur, de Cliëntenraad en Ondernemingsraad.

De Raad van Bestuur evalueert deze Regeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt. Bij iedere evaluatie worden ten minste de Klachtenfunctionaris, de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad betrokken.

15. **Vaststelling en wijziging Regeling**

Deze Regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze Regeling legt de Raad van Bestuur ter instemming voor aan de Cliëntenraad en aan de Ondernemingsraad.

16. **Slotbepaling**

Deze Regeling kan worden aangehaald als ‘Regeling Klachtenfunctionaris MET ggz’.

| | | | |
|---------------|---------------------------------------|--------------|------------|
| Titel: | Regeling Klachtenfunctionaris MET ggz | | |
| Eigenaar | Raad van Bestuur | Handtekening | |
| Ingangsdatum | 01-05-2022 | Vervaldatum | 01-05-2024 |
| Instemming OR | 22-03-2022 | | |
| Instemming CR | 20-04-2022 | | |