

Klachtenreglement familie en naasten Pro Persona GGZ, Kairos, Kompas, BIC en Merendael Longcare

Versiedatum	27 juni 2024	Kenmerk	RvB24-289
Status	0.6	Datum vaststelling	22 oktober 2024
Auteur	H. van Losenoord, jurist BKB	Evaluatiedatum	Oktober 2027
Reikwijdte	Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas en Merendael Longcare	Documenteigenaar	Raad van Bestuur

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	2
Visie Pro Persona over het betrekken van familie en naasten	2
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2 Bij wie kan familie terecht als zij een klacht hebben?	3
Artikel 3 Het bespreken van de klacht met medewerker en diens leidinggevende	4
Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris	4
Artikel 5 De familievertrouwenspersoon	4
Artikel 6 Het indienen van een klacht	5
Artikel 7 Bevoegdheid van de directie	5
Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht	5
Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht	5
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht	6
Artikel 11 Beoordeling klacht door de directie	6
Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	6
Artikel 13 Geheimhouding	6
Bronvermelding	6

Inleiding

Dit reglement gaat over klachten van familie en naasten¹ van cliënten² die in behandeling zijn bij Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas of Merendael Longcare.

Het reglement gaat over klachten van familie die zij namens zichzelf willen indienen over de gedraging (een handelen of een nalaten) door een medewerker jegens henzelf. Bijvoorbeeld: er is een verschil van mening met de medewerker over de wijze waarop een familielid bij de behandeling betrokken wordt. Of een familielid vindt dat de medewerker zich niet houdt aan de gemaakte afspraken met dit familielid.

Als u als familielid *namens* een cliënt een klacht wilt indienen, geldt het Klachtenreglement Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz), het Klachtenreglement Wet verplichte ggz (Wvvggz) en de klachtenregeling Jeugd. Op de website www.propersona.nl of in de brochure 'Heeft u een klacht?' vindt u hierover meer informatie.

De medewerkers van Pro Persona doen er alles aan om familie van cliënten te betrekken op een manier die bij de wensen en verwachtingen past. Toch blijft het mensenwerk. Het kan gebeuren dat familie niet tevreden is over het contact met medewerkers of dat het contact anders verloopt dan verwacht. Als dat zo is, wil Pro Persona dat graag weten. Dan kan samen gezocht worden naar een oplossing.

Mondeling uw ongenoegen aangeven bij de betrokkene is vaak de beste en snelste manier om tot een oplossing te komen.

Schriftelijk een klacht indienen via het klachtenformulier op de website is ook mogelijk.

Visie Pro Persona over het betrekken van familie en naasten

In het beleidsplan Wvvggz (2022) staat het volgende over de visie van Pro Persona. Pro Persona vindt dat een cliënt over het algemeen beter af is, als er familie bij de behandeling betrokken is. Het uitgangspunt daarbij is dat de cliënt zelf de regie heeft over welke familie op welk moment wordt betrokken. Dit zal vaak familie zijn, maar het kan ook zo zijn dat een cliënt juist een sterke vertrouwensband heeft met mensen buiten de familie, zoals burens of collega's. Pro Persona realiseert zich dat de voorkeur van een cliënt tijdens de behandeling kan wijzigen, dat beschadigde relaties hersteld kunnen worden en dat schadelijke relaties soms beter verbroken kunnen worden. Als een cliënt gedurende langere tijd niemand wil betrekken ten gevolge van een denkpatroon dat

¹ Met familie en naasten bedoelen wij iedereen die een directe relatie met de cliënt heeft; dus alle naastbetrokkenen. Dit kan familie zijn maar ook vrienden, vrijwilligers of iemand die zich om andere redenen bij de cliënt betrokken voelt. In het vervolg van dit reglement spreken we steeds over familie of familielid.

² Overall waar cliënt staat, kan ook patiënt gelezen worden.

zijn oorsprong vindt in de stoornis, zal Pro Persona proberen het contact met de familie toch zo goed mogelijk te behouden, rekening houdend met het beroepsgeheim. Dit wordt tevens benoemd in het familie- en naastenbeleid van Pro Persona GGZ.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. **aangeklaagde:** degene op wiens besluit of op wiens gedraging de onvrede of de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, hieronder vallen ook uitzendkrachten, stagiaires of vrijwilligers;
- b. **cliënt:** natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- c. **directie:** de directie van het organisatieonderdeel van Pro Persona waar de cliënt in behandeling is. De Raad van Bestuur van Pro Persona heeft de directie de bevoegdheid gegeven om klachten te beoordelen;
- d. **familie of naastbetrokkene:** natuurlijk persoon die een directe relatie met de cliënt heeft die bij Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas of Merendael Longcare in behandeling is. Dit kan familie zijn maar ook vrienden, vrijwilligers of iemand die zich om andere redenen bij de cliënt betrokken voelt;
- e. **familievertrouwenspersoon:** een of meer door de Stichting Familievertrouwenspersonen Wet verplichte ggz aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder familie en naasten advies en bijstand verlenen, indien:
 - de cliënt verplichte zorg ontvangt met een zorgmachtiging of crisismaatregel;
 - voor de cliënt een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid;
 - de cliënt is opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.De familievertrouwenspersoon oefent zijn functie onafhankelijk uit.
- f. **klacht:** een klacht die schriftelijk is ingediend bij de zorgaanbieder door familie van een cliënt,
- g. **klachtenfunctionaris:** een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die bij de zorgaanbieder de functie onafhankelijk uitvoeren en belast zijn met de opvang van klachten van cliënten of familie, die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en die de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- h. **klager:** familie die een klacht indient;
- i. **zorgaanbieder:** stichting Pro Persona GGZ (Pro Persona), gevestigd te Renkum, kantoorhoudende te 6874 BE Wolfheze, Wolfheze 2, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41053219.

Artikel 2 Bij wie kan familie terecht als zij ontevreden is?

Familie kan haar ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wiens gedraging zij niet tevreden is of bij een andere medewerker die betrokken is bij de behandeling;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris;
- d. de familievertrouwenspersoon, indien:
 - cliënt (uw familielid of naaste) verplichte zorg ontvangt met een zorgmachtiging of crisismaatregel;
 - voor cliënt (uw familielid of naaste) een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid;
 - cliënt (uw familielid of naaste) is opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.

Artikel 3 Het bespreken van de klacht met medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt het familielid dat ontevreden 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 familie daartegen geen bezwaar maakt. Er wordt naar gestreefd om in dit gesprek de onvrede weg te nemen en de medewerker vraagt er ook expliciet naar of dat ook is gelukt.
2. Medewerkers maken familie attent op dit klachtenreglement, de klachtenfunctionaris en de familievertrouwenspersoon (indien van toepassing).
3. Indien een familielid een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over de gedraging van een medewerker, stelt de leidinggevende het familielid in de gelegenheid om de onvrede met de betreffende medewerker en/of de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of het familielid dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende past het principe van hoor en wederhoor toe.

Artikel 4 De onafhankelijke klachtenfunctionaris

1. Een familielid kan zijn onvrede bespreken met de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing om de onvrede of klacht weg te nemen en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen. Binnen deze kaders bepaalt de klachtenfunctionaris zelf de handelwijze bij de behandeling van een specifieke klacht. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van partijen.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregelingen;
 - b. het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - c. het adviseren van degenen die overwegen een schriftelijke klacht in te dienen;
 - d. het bieden van opvang bij klachten;
 - e. de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en het bieden van begeleiding daarbij.

Artikel 5 De familievertrouwenspersoon

1. Een familielid kan zijn onvrede bespreken met de familievertrouwenspersoon, indien
 - cliënt (uw familielid of naaste) verplichte zorg ontvangt met een zorgmachtiging of crisismaatregel;
 - voor cliënt (uw familielid of naaste) een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid;
 - cliënt (uw familielid of naaste) is opgenomen op een afdeling waar ook verplichte zorg wordt gegeven.
2. De familievertrouwenspersoon biedt familie van cliënten genoemd in artikel 5 lid 1 informatie, advies, ondersteuning, bemiddeling en bijstand bij een klachtenprocedure.

Artikel 6 Het indienen van een schriftelijke klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk, bij voorkeur door het invullen van het 'klachtenformulier voor familie' op de website, ingediend bij de directie van het organisatieonderdeel waar de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden. Het klachtenformulier is ook verkrijgbaar bij het secretariaat van het organisatieonderdeel waar de cliënt in behandeling is en bij de behandelaar van cliënt.

2. Een klacht kan worden ingediend door familie die klaagt over een gedraging, dat wil zeggen een handelen of een nalaten, door een medewerker richting familie.

Artikel 7 Bevoegdheid van de directie

1. De directie is niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (zoals bijvoorbeeld een mede-cliënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. Indien de directie beoordeelt dat zij niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is, bijvoorbeeld een bewindvoerder;
- d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis en/of gedraging die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- e. cliënt niet in behandeling is bij Pro Persona GGZ, Kairos, BIC, Kompas of Merendael Longcare.

2. Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De directie, of de medewerker die namens de directie aangesteld wordt voor de klachtbehandeling, 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 dit contact worden afspraken gemaakt over de te volgen procedure.

2. Bij de behandeling van een klacht wordt het volgende in acht genomen:

- a. een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren (principe van horen en wederhoor);
- b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door (1) degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft of (2) door diens directe collega of (3) de leidinggevende die reeds betrokken is geweest bij de mondelinge behandeling van de klacht conform artikel 3;
- c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt besproken met klager en met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op de uitkomst van het onderzoek te reageren;
- d. indien gewenst, en met toestemming van klager, wordt de klachtenfunctionaris verzocht om te bemiddelen.

3. Het volgen en begeleiden van de gehele klachtenprocedure en het bewaken van de termijnen behoort tot de taken en verantwoordelijkheden van de directie.

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 directie te kennen te geven dat zij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de directie

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wiens gedraging 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 door de directie.

2. De directie zendt haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft in haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, zij motiveert haar oordeel over de klacht 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. Met toestemming van klager stelt de directie, indien betrokken, de klachtenfunctionaris en/of de familievertrouwenspersoon hiervan ook in kennis.

Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt twee jaar bewaard, te rekenen vanaf de datum van de afsluitende brief door de directie. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Klager heeft het recht een verzoek tot vernietiging van zijn klachtendossier binnen die twee jaar in te dienen.

Artikel 13 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.

Bronvermelding

Beleidsplan Wvggz Pro Persona, 22 februari 2022
Familie- en Naasten beleid Pro Persona GGZ
Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)