



Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ

De doelstelling van deze klachtenprocedure is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden van) cliënten van Melody PsyCare GGZ teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.

Artikel 1 Begrippen

- *klacht*: elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de zorgverlener jegens een cliënt
- *klager*: degene die als (voormalig) cliënt dan wel namens de cliënt (dan wel, als de patiënt is overleden), als zijn nabestaande of gemachtigde een klacht indient bij de zorgverlener of voornemens is een klacht in te dienen
- *beklaagde*: de behandelaar
- *klachtenfunctionaris*: een onpartijdige contactpersoon die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie.
- *gedraging*: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit van de beklagde dat gevolgen heeft voor een cliënt
- *zorgaanbieder*: Melody PsyCare GGZ

Artikel 2 Algemeen

1. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor een zorgvuldige, effectieve en tijdige klachtafhandeling.
2. De zorgaanbieder zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en zorgen voor deskundige en onafhankelijke bijstand van klager door een klachtenfunctionaris.

Artikel 3 Klachtenfunctionaris

1. De inzet van een klachtenfunctionaris heeft als doel onder meer het bevorderen van of bijdragen aan een gelijkwaardige relatie tussen klager en zorgaanbieder en het vinden van een effectieve oplossing van de gerezen problemen tussen cliënt en zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat de door haar aangestelde klachtenfunctionaris:
 - niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht; en
 - de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
3. De klachtenfunctionaris heeft in zijn contact met klager onder meer tot taak:
 - te informeren over de verschillende klachtmogelijkheden en de daarbij geldende wettelijke en juridische kaders;
 - te informeren in grote lijnen over geldende rechten en plichten van cliënten en van zorgverleners;



Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ

- te informeren over mogelijkheden elders voor het verkrijgen van inhoudelijke, procedurele, juridische of emotionele bijstand; en
- te adviseren over de verdere afhandeling van de zaak en over de eigen rol/bijdrage van de geadviseerde daarbij.

Artikel 4 Klachtafhandeling

Artikel 4.1 Indiening klacht

1. Een klacht schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Melody PsyCare GGZ, Postbus 77, 7090 AB Dinxperlo.
2. Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklagde tot een oplossing te komen, stuurt de zorgaanbieder de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen.
3. Als blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, meldt de klachtenfunctionaris dit aan de zorgaanbieder.
4. Alvorens de klacht officieel wordt ingediend bij de zorgaanbieder, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door de zorgaanbieder een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklagde(n).
5. De zorgaanbieder stelt zowel de klager als de beklagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling, een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. Hij zal daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassen.
6. De klager en beklagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.

Artikel 4.2 Ontvankelijkheid klacht

1. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - een gelijke klacht van de cliënt nog ter bemiddeling bij de klachtenfunctionaris in behandeling is;
 - door de zorgaanbieder al eerder een oordeel over de klacht is gegeven en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. Als verjaringstermijn voor een klacht wordt in principe 5 jaar aangehouden na afsluiting van de behandeling/gedraging waarop de klacht ziet.
2. Indien de klacht als niet-ontvankelijk wordt aangemerkt, wordt dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder



Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ

vermelding van redenen meegedeeld aan klager.

Artikel 4.3 Oordeel omtrent klacht

1. De zorgaanbieder zal klager binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling sturen, waarin met redenen is omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. De in lid 1 genoemde termijn van zes weken kan met vier weken worden verlengd, indien daartoe volgens de zorgaanbieder noodzaak bestaat in verband met de zorgvuldige behandeling van een klacht. De zorgaanbieder moet van deze verlenging voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling doen aan klager.
3. Indien de zorgaanbieder voorziet dat het niet lukt om binnen genoemde termijn van tien weken een definitief oordeel te vellen over de ingediende klacht in verband met bijvoorbeeld de complexiteit van het dossier, geeft de zorgaanbieder in ieder geval binnen tien weken een reactie dan wel een voorlopig oordeel aan de klager en geeft daarbij tevens aan binnen welke termijn hij voornemens is een definitief oordeel te vellen.
4. De eindrapportage van de zorgaanbieder bevat de volgende stukken: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
5. De eindrapportage wordt verzonden aan klager en beklagde(n).
6. De zorgaanbieder deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na het oordeel over de klacht aan de klager mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van het oordeel over de klacht en, zo ja, welke.
7. Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

Artikel 5 Registratie, verslaglegging en archivering

1. De registratie van klachten door de zorgaanbieder geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degene tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
2. De zorgaanbieder legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard. De registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in een archief.

Artikel 6 Geheimhouding

Alle personen die uit hoofde van hun functie of anderszins betrokken zijn bij de afhandeling van bij de zorgaanbieder ingediende klachten zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist.



Artikel 7 Geschilleninstantie

Een klager heeft het recht zijn geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen indien hij niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder over de klacht en/of de maatregelen die naar aanleiding van de klacht (niet) zijn getroffen.

Het reglement Geschillencommissie Zorg Algemeen maakt integraal deel uit van de klachtenprocedure van Melody PsyCare GGZ en is te raadplegen of downloaden op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>