

## Interne klachtreglement Steunpunt GGZ Utrecht

### Interne en externe regeling

Steunpunt GGZ Utrecht kent een interne en een externe klachtenregeling. Als er sprake is van een klacht, is in eerste instantie de interne klachtenregeling van toepassing. Dit betekent dat een klacht eerst 'in eigen huis' wordt behandeld. Is cliënt of diens betrokkene met de afdoening van de klacht tevreden, dan is daarmee de zaak afgedaan. Is dat niet het geval, dan kan cliënt of diens betrokkene vervolgens gebruik maken van de externe klachtenregeling en wordt de klacht aan een externe en onafhankelijke instantie voorgelegd (zie: 'Reglement van de Klachtencommissie Regionale Cliëntenorganisaties GGZ'). Dit document betreft het reglement voor interne klachtenafhandeling.

### 0. Begripsbepaling

In dit reglement worden onderstaande begrippen als volgt gebruikt.

Beklaagde(n)	Degene(n) over wie geklaagd wordt.
Betrokkene:	Natuurlijk persoon die de klacht indient of direct betrokken is bij de cliënt die diensten van Steunpunt GGZ Utrecht afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.
Cliënt:	Natuurlijk persoon die de klacht indient en diensten van Steunpunt GGZ Utrecht afneemt of afnam, ten tijde van het ontstaan van de klacht.
Gedraging	Enig handelen of nalaten van handelen, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
Gemachtigde	Een door de cliënt aangewezen persoon die gemachtigd is namens hem te handelen in het kader van de klachtbehandeling door de commissie.
Klacht	Een bij de instelling of klachtencommissie ingediende klacht over een gedraging jegens cliënt, van of namens de organisatie, of door een medewerker van de RCO.
Medewerker	Persoon werkzaam bij Steunpunt GGZ Utrecht (in dienstverband of vrijwillig).
Organisatie	Steunpunt GGZ Utrecht
Partijen	Cliënt en degene over wie geklaagd wordt.

Daar waar in deze regeling 'hij' en 'zij' wordt gebruikt, wordt tevens bedoeld 'zij' en 'haar'.

### **Artikel 1: Doel van het interne klachtenreglement**

De doelstelling van de klachtenbehandeling is:

- a recht te doen aan de individuele cliënt en diens betrokkene;
- b het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en op basis van gelijkwaardigheid van cliënt en beklagde.

### **Artikel 2: Wie kunnen klagen en waarover?**

- 2.1 Klachten kunnen worden ingediend door cliënten en ex-clieñten van het Steunpunt GGZ Utrecht, alsmede de bij hen direct betrokkenen.
- 2.2 Geklaagd kan worden over de wijze waarop een medewerker van de aangesloten instelling zijn taak heeft uitgeoefend, over de gedragingen van de organisatie als geheel en klachten aangaande ernstige situaties met een structureel karakter.
- 2.3 Een betrokkene bij een cliënt of ex-clieñt kan enkel klagen over de in artikel 1.2 genoemde taakuitoefening, gedraging of ernstige situatie voor zover hij/zij zelf daardoor rechtstreeks wordt benadeeld of getroffen, dan wel wanneer hij/zij als gemachtigde met een schriftelijke volmacht van de cliënt met hem/haar of namens hem/haar optreedt.

### **Artikel 3: Toetsingsnorm**

In de interne klachtenprocedure wordt getoetst of de medewerker, c.q. de aangesloten organisatie heeft gehandeld in strijd met de geldende regels.

### **Artikel 4: Indienen van een klacht**

- 4.1 Directe oplossing probleem: wanneer een cliënt wordt geconfronteerd met een probleem, wordt dit bij voorkeur direct opgelost tussen de betreffende personen. Er wordt getracht, eventueel samen met de manager, door middel van hoor en wederhoor het probleem binnen het Steunpunt GGZ Utrecht op te lossen. Wanneer dit niet mogelijk is of wanneer het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, kan een klacht worden ingediend.
- 4.2 Indien er geen directe oplossing van een probleem kan worden gevonden kan een cliënt of diens betrokkenen een klacht indienen volgens de interne procedure.
- 4.3 Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend. Iedere medewerker van het Steunpunt GGZ Utrecht kan aangesproken worden op klachten. De ontvanger overhandigt cliënt het klachtenformulier en de informatiefolder verwijst cliënt naar de manager ter behandeling en meldt de klachtmelding zelf bij de manager.
- 4.5 Het klaagschrift bevat:
  - a. naam en adres van de cliënt;
  - b. naam van de medewerker over wie geklaagd wordt;
  - c. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
  - d. Naam van degene die de klacht in ontvangst neemt

### **Artikel 5: Behandeling**

- 5.1 De klacht wordt door de manager behandeld. Mocht dat niet voldoende zijn dan kan de klager besluiten de klacht in behandeling te geven bij het bestuur van de stichting. Tot slot is er de mogelijkheid de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie voor de RCO's.
- 5.2 Degene die de klacht behandelt stelt cliënt en betreffende medewerker in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 5.3 Een betrokken medewerker of lid van het bestuur dat rechtstreeks bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.
- 5.4 Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen cliënt en medewerker degene die de klacht behandelt verzoeken niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen.
- 5.5 Voordat tot onderzoek en behandeling van de klacht wordt overgegaan, bepaalt degene die de klacht behandelt of cliënt/betrokkene ontvankelijk is in zijn klacht. Dit gebeurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift.

Als eerst ontbrekende of aanvullende gegevens worden gevraagd gaat deze termijn in vanaf het moment van ontvangst van deze gegevens.
- 5.6 Cliënt of diens betrokkene wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht als:
  - de klacht niet voldoet aan de eisen die artikel 2 van dit reglement stelt aan de persoon van de cliënt en de inhoud van de klacht;
  - de klacht na de ontvangst van ontbrekende gegevens nog steeds niet voldoet aan de eisen die artikel 4.5 van dit reglement stelt;
  - een gelijke klacht van de cliënt nog bij de commissie in behandeling is;
  - de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
  - De klacht elders ook in behandeling is gegeven
  - Er sprake is van strafrechtelijk handelingen

Als cliënt niet ontvankelijk wordt verklaard in zijn klacht, deelt degene die de klacht behandelt dit schriftelijk mee in de ontvangstbevestiging aan cliënt. Hierbij wordt ook de reden van niet-ontvankelijkheid aan cliënt medegedeeld.

- 5.8 Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen.

### **Artikel 6: Uitspraak**

- 6.1 De uitspraak omvat de volgende elementen:
  - een samenvatting van de klacht
  - overwegingen van degene die de klacht behandelt bij de klacht.

- een oordeel over de gegrondheid van de klacht
  - een voldoende motivering van dat oordeel
  - eventueel een advies over maatregelen ter voorkoming van een herhaling van de klacht
- 6.4 De uitspraak wordt gestuurd aan de cliënt, de medewerker en de aangesloten organisatie. Dit geschiedt binnen 5 werkdagen nadat de uitspraak is vastgesteld.

#### **Artikel 7 termijnen**

De klacht moet binnen 1 week in behandeling worden genomen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Gestreefd wordt om de klacht binnen 2 weken af te handelen. De maximale afhandelingstermijn bedraagt 6 weken. Als het noodzakelijk is om van deze termijnen af te wijken wordt de klager hiervan schriftelijk, met opgave van redenen, op de hoogte gesteld. Tevens wordt de termijn genoemd waarop naar verwachting de klacht zal zijn behandeld.

#### **Artikel 8: Reactie aangesloten organisatie op uitspraak**

De stichting deelt cliënt en medewerker zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke.

#### **Artikel 9: Kosteloze behandeling**

Voor de behandeling van een klacht worden aan de cliënt en aan de medewerker geen kosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 10: Geheimhouding**

Degene die de klacht behandelt is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover hij uit hoofde van deze functie de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden.

#### **Artikel 11: Registratie**

- 11.1 De manager van de stichting is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klacht en de klachtenformulieren, andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.
- 11.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van cliënt, en medewerker en eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

#### **Artikel 12: Jaarverslag**

De organisatie stelt jaarlijks - op basis van de registratie - een geanonimiseerd, openbaar verslag op van het aantal, de aard en inhoud van de ingediende (interne) klachten, de wijze van behandeling, het oordeel en de evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan het bestuur.

#### **Artikel 13: Slotbepalingen**

12.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

13.3 Dit reglement is vastgesteld op <datum> .  
Inwerkingtreding van dit reglement zal geschieden op <datum>

**Klachtenformulier Steunpunt GGZ Utrecht**

Datum:

Klacht in ontvangst genomen door:

Naam cliënt (indien van toepassing naam betrokkene):

Adres:

telefoonnummer:

mailadres

Naam medewerker op wie de klacht zich richt:

Omschrijving klacht:

Omschrijving gewenste oplossing:

Cliënt of diens betrokkene akkoord;

Naam

plaats

datum

handtekening