



**KLACHTENREGELING MEDIANT GGZ**  
VOOR CLIËNTEN (EN/OF WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS)

Datum vastgesteld RvB: 21-01-2017

Datum herzien: 07-04-2022

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Begripsbepalingen</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Doelstellingen van de klachtenregeling</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Uitgangspunten van de klachtenregeling</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Stappenplan: Klachtopvang en klachtprocedure</b>	<b>8</b>
5.1	<i>Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?</i>	8
5.1.1	<i>De klager bespreekt zijn ontevredenheid rechtstreeks met de medewerker die het betreft</i>	8
5.1.2	<i>De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de leidinggevende van de medewerker op wie de onvrede betrekking heeft</i>	9
5.1.3	<i>De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de patiëntvertrouwenspersoon</i>	9
5.1.4	<i>De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de klachtenfunctionaris en dient schriftelijk een klacht in</i>	9
5.1.5	<i>De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie van Mediant</i>	11
5.1.6	<i>De klager dient de klacht schriftelijk in bij de externe geschillencommissie</i>	11
5.2	<i>Ontvankelijkheid van de klacht</i>	11
<b>6</b>	<b>Klachtenfunctionaris</b>	<b>12</b>
6.1	<i>Positie van de klachtenfunctionaris</i>	12
6.2	<i>Taken van de klachtenfunctionaris</i>	12
6.3	<i>Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris</i>	13
<b>7</b>	<b>Overige bepalingen</b>	<b>13</b>
7.1	<i>Kosten</i>	13
7.2	<i>Bekendmaking</i>	14
7.3	<i>Verslaglegging en archivering</i>	14
7.4	<i>Evaluatie</i>	14
7.5	<i>Onvoorziene omstandigheden</i>	14

## 1 Inleiding

Mediant Geestelijke Gezondheidszorg probeert er alles aan te doen om de zorg- en dienstverlening aan haar cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat men niet helemaal tevreden is en dat klachten kunnen optreden van cliënten en/of hun wettelijke vertegenwoordiger. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Mediant vindt dat van klachten geleerd kan worden en dat zij aanleiding kunnen zijn om maatregelen te treffen waardoor voorkomen kan worden dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Daarom hecht Mediant grote waarde aan een goede opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten en/of wettelijke vertegenwoordiger.

Daarnaast kent Mediant familie en andere naastbetrokkenen van cliënten een beperkt eigen klachtrecht toe. Dit wil zeggen dat een naastbetrokkene die contact onderhoudt of onderhield met Mediant in het kader van de zorgverlening aan de cliënt een klacht kan indienen over dit contact. Een klacht van een naastbetrokkene kan betrekking hebben op de informatievoorziening aan en bejegening van de naastbetrokkene. Indien een naastbetrokkene een klacht wil indienen over de zorgverlening aan de cliënt, dan dient de cliënt deze klacht aantoonbaar te onderschrijven.

In deze klachtenregeling is geregeld hoe bij Mediant wordt omgegaan met klachten. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders om een dergelijke regeling op te stellen en stelt eisen waar de regeling aan moet voldoen. Deze regeling heeft niet alleen betrekking op het klachtrecht onder de Wkkgz, maar ook op het klachtrecht van de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Het doel van de klachtenregeling is tweeledig. Enerzijds om de klager te begeleiden en zorg te dragen voor een adequate afhandeling van de klacht. Anderzijds om bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de zorg.

## 2 Begripsbepalingen

Voor toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

### 2.1 Aangeklaagde

De persoon, werkzaam of werkzaam geweest voor of bij de instelling, tegen wie de klacht zich richt, of (een onderdeel van) de instelling zelf.

### 2.2 Afsluitbericht

Een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder (of een door deze aangewezen bevoegde persoon binnen de lijnverantwoordelijkheid) waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke eindconclusies de afhandeling van de klacht via de klachtenregeling heeft geleid, tot welke afspraken of maatregelen is besloten en binnen welke termijn deze worden gerealiseerd.

### **2.3 Cliënt**

De natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

### **2.4 Geschil**

Een klacht waarop de klager van Mediant GGZ niet binnen de afgesproken termijn een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen en die de klager vervolgens ter beoordeling voorlegt aan de externe geschilleninstantie.

### **2.5 Geschilleninstantie**

De externe geschilleninstantie waar Mediant GGZ zich – conform de vereisten van de Wkkgz – bij heeft aangesloten. De geschilleninstantie oordeelt alleen over geschillen binnen de reikwijdte van de WKKGZ.

### **2.6 Klacht**

Een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging (het handelen, een besluit of het nalaten daarvan) van de instelling en/of van een persoon die voor de instelling werkzaam is of is geweest jegens de individuele cliënt in het kader van de zorgverlening met gevolgen voor de cliënt<sup>5</sup>. Tevens wordt onder een klacht verstaan een schriftelijke uiting van onvrede van een naastbetrokkene over het contact met de instelling en/of van een persoon die voor de instelling werkzaam is in het kader van de zorgverlening aan de cliënt.

### **2.7 Klachtenafhandeling**

Verzamelbegrip voor alle handelingen, procedures en instanties die betrekking hebben op de omgang met klachten

### **2.8 Klachtenbemiddeling**

De begeleiding door de klachtenfunctionaris of een andere bemiddelaar, van klager en aangeklaagde bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.

### **2.9 Klachtencommissie**

De onafhankelijke commissie, ingesteld door de raad van bestuur van de zorgaanbieder, die is belast met de klachtenbehandeling in het kader van klachten die onder de werking van de Wet verplichte ggz (Wvvgz) vallen

### **2.10 Klachtenfunctionaris**

De door de zorgaanbieder aangewezen persoon die zich toelegt op de opvang, bemiddeling en advisering over de afhandeling van klachten. De klachtenfunctionaris is weliswaar in dienst van Mediant maar verricht zijn of haar werkzaamheden vanuit een professioneel onafhankelijke en onpartijdige positie. De klachtenfunctionaris kan en zal

---

<sup>5</sup> Voor deze definitie is aangesloten bij de definitie van het begrip 'klacht' in artikel 14 lid 1 Wkkgz.

waar mogelijk naar aanleiding van of in samenhang met klachten advies uitbrengen in het kader van kwaliteitsverbetering.

### **2.11 Klachtenopvang**

Het aanhoren van de klacht, het verstrekken van informatie, advies over de oplossingsmogelijkheden en (eventueel) bieden van bijstand bij de klachtenafhandeling.

### **2.12 Klager**

Als klager wordt beschouwd:

De persoon die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:

- a) de cliënt, zoals beschreven in begripsbepaling 2.3;
- b) de door de cliënt met een schriftelijke volmacht aangewezen vertegenwoordiger;
- c) de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- d) de zaakwaarnemer van een cliënt;
- e) de nabestaande(n) van de cliënt<sup>6</sup>.
- f) de naastbetrokkene van een cliënt die een klacht indient over het contact met Mediant in het kader van de zorgverlening aan de cliënt;

De personen genoemd onder b), c) en d) kunnen alleen namens de cliënt klagen.

De persoon die op grond van artikel 14 lid 2 Wkkgz een klacht indient over de weigering van de instelling hem in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen.

De persoon die ingevolge de Jeugdwet bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:

- a) de cliënt;
- b) een ouder;
- c) een ouder zonder gezag;
- d) een voogd;
- e) degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
- f) een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.

### **2.13 Medewerker**

Een voor de zorgaanbieder werkzame persoon, die direct of indirect betrokken is (geweest) bij de zorgverlening, de dienstverlening of de bejegening waar het in de klacht over gaat. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.

### **2.14 Patiëntvertrouwenspersoon**

---

<sup>6</sup> Tenzij de overleden cliënt bij leven heeft laten weten dat hij/zij hiermee niet instemt. Het onthouden van de instemming kan zowel de inhoud/strekking van de klacht als het optreden van deze persoon als klager betreffen. In de Wkkgz (artikel 1. lid 1) is het begrip 'nabestaande' nader omschreven.

De patiëntvertrouwenspersoon biedt onvoorwaardelijke ondersteuning aan cliënten binnen de geestelijke gezondheidszorg. De patiëntvertrouwenspersoon is niet in dienst bij de zorgaanbieder.

#### **2.15 Zorgaanbieder**

De rechtspersoon die Mediant GGZ in stand houdt. De rechtspersoon wordt vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

#### **2.16 Hij/zij**

In deze regeling wordt de 'hij'-vorm gebruikt. Waar 'hij' staat kan ook 'zij' gelezen worden.

### **3 Doelstellingen van de klachtenregeling**

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

1. Het voorzien in een regeling voor de afhandeling van klachten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) die op 1 januari 2016 in werking is getreden en de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) die op 1 januari 2015 in werking zijn getreden.
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie tussen de cliënt en/ of de naastbetrokkene en de zorgaanbieder, gebaseerd op gelijkwaardigheid van de klager en de aangeklaagde.
3. Recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde.
4. Het systematisch verzamelen van klachten om een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de zorgverlening om vervolgens beter in te kunnen spelen op de behoeften van de cliënten in het algemeen.

### **4 Uitgangspunten van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

1. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, bemiddeling, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
2. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en degene tegen wie de klacht is gericht. Wanneer beiden het daarover eens zijn kan een klacht in goed overleg worden afgehandeld zonder een beroep te doen op de klachtenfunctionaris.
3. Bij de opvang, de bemiddeling en de behandeling van de klacht staan onpartijdigheid en onbevooroordeeld zijn voorop.
4. Bij de afhandeling van klachten wordt hoor en wederhoor toegepast.
5. Klachten worden zorgvuldig, deskundig en snel afgehandeld.
6. Klachten worden zoveel mogelijk vertaald naar kwaliteitsverbetering van de zorg.

## 5 Stappenplan: Klachtopvang en klachtprocedure

### 5.1 *Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is<sup>7</sup>?*

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is.
2. diens leidinggevende.
3. de patiëntvertrouwenspersoon (pvp) óf de klachtenfunctionaris van Mediant.
4. de klachtencommissie van Mediant

#### 5.1.1 *De klager bespreekt zijn ontevredenheid rechtstreeks met de medewerker die het betreft<sup>8</sup>*

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is over de geleverde zorg en/of behandeling, bejegening 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<sup>9</sup> daartegen geen bezwaar maakt. De cliënt kan hierbij door de patiëntvertrouwenspersoon worden ondersteund<sup>10</sup>.

2. Medewerkers maken cliënten, indien gepast, attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en ondersteuning van de patiëntvertrouwenspersoon.

3. Medewerkers stellen altijd hun leidinggevende op de hoogte van de uiting van onvrede van cliënten.

4. (Signalen van) onvrede van cliënten worden door de betreffende afdeling besproken en meegenomen in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

---

<sup>7</sup> Op het moment dat een klacht schriftelijk wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris en door de klachtenfunctionaris is ontvangen, start het formele klachttraject en de wettelijke termijn voor behandeling van de klacht.

<sup>8</sup> Deze mogelijkheid heeft nadrukkelijk de voorkeur boven andere methoden van klachtenafhandeling, omdat het directe contact tussen de medewerker en de cliënt bij uitstek de gelegenheid vormt om ontevredenheid en klachten aan de orde te stellen. Als een klacht op deze manier kan worden opgelost wordt niet gesproken van een formele klacht zoals bedoeld in deze klachtenregeling en wordt deze ook niet als zodanig geregistreerd.

<sup>9</sup> In hoofdstuk 5 klachtopvang en klachtprocedure wordt gesproken over 'de cliënt'. Dit hoofdstuk is, met uitzondering van 5.1.3, tevens van toepassing op de naastbetrokkene van een cliënt voor zoverre het een klacht over het contact tussen de naastbetrokkene en Mediant betreft.

<sup>10</sup> Ter beoordeling patiëntvertrouwenspersoon op basis van gestelde criteria (zie voetnoot 7)



5.1.2 *De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de leidinggevende van de medewerker op wie de onvrede betrekking heeft<sup>11</sup>*

1. De leidinggevende stelt de klager in de gelegenheid om de onvrede betreffende de geleverde zorg en/of behandeling, bejegening met hem te bespreken. De leidinggevende past hoor en wederhoor toe en bespreekt de klacht met de desbetreffende medewerker, al dan niet in het bijzijn van de klager. De klager kan hierbij door de patiëntvertrouwenspersoon worden ondersteund. Een familielid kan geen beroep doen op de patiëntvertrouwenspersoon.

2. De leidinggevende maakt klager, indien gepast, attent op de klachtenregeling, de klachtenfunctionaris en ondersteuning van de patiëntvertrouwenspersoon.

3. (Signalen van) onvrede van klager worden door de betreffende afdeling besproken en meegenomen in de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

5.1.3 *De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de patiëntvertrouwenspersoon (Een familielid kan geen beroep doen op de patiëntvertrouwenspersoon)*

1. Cliënten<sup>12</sup> van Mediant hebben recht op ondersteuning en bijstand van de patiëntvertrouwenspersoon.

2. De patiëntvertrouwenspersoon is er voor cliënten en behartigt te allen tijde onvoorwaardelijk de belangen van cliënten (gedurende het gehele klachtproces).

3. Cliënten worden geïnformeerd over de patiëntvertrouwenspersoon, waar zij terecht kunnen met vragen en klachten over zorgverlening en de zorgaanbieder. De patiëntvertrouwenspersoon is niet in dienst van de zorgaanbieder<sup>13</sup>.

5.1.4 *De klager bespreekt zijn ontevredenheid met de klachtenfunctionaris en dient schriftelijk een klacht in*

1. Indien het klager niet lukt of als het niet mogelijk is om de ontevredenheid met de betreffende medewerker of diens leidinggevende te bespreken of als het gesprek niet naar tevredenheid is verlopen, kan klager een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

---

<sup>12</sup> a) alle in Wvvgz- aangemerkte GGZ-instellingen verblijvende cliënten, vrijwillig en onvrijwillig;  
b) alle GGZ- cliënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een GGZ- instelling verblijven;

c) alle ambulante (potentiele) GGZ- cliënten die in het kader van de zelfbindingsregeling een beroep op de patiëntvertrouwenspersoon doen.

De patiëntvertrouwenspersoon is in dienst van de onafhankelijke stichting PVP en werkt volgens gedragsregels die zijn in te zien op de website [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

2. Klager kan schriftelijk, op papier of per e-mail, een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. De klacht dient naast de naam, adres en mailadres van de klager, een korte, duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of de beslissing waarover de klacht gaat te bevatten.

3. Klager kan zich bij het formuleren en op schrift zetten van de klacht laten bijstaan door de klachtenfunctionaris of de patiëntvertrouwenspersoon.

4. De klachtenfunctionaris registreert de klacht, zorgt voor de klachtenopvang en geeft (op verzoek van cliënt) advies over de procedure. Nadat de klachtenfunctionaris een op schrift geformuleerde klacht heeft ontvangen wordt binnen vijf werkdagen door de klachtenfunctionaris contact opgenomen met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris informeert vervolgens de betreffende werknemer en leidinggevende over de ingediende klacht.

5. De klachtenfunctionaris bekleedt primair de functie van bemiddelaar en oriënteert zich zorgvuldig op de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen. Zo mogelijk vindt door de klachtenfunctionaris bemiddeling plaats door middel van bemiddelingsgesprekken. De klager en de aangeklaagde worden hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Klager kan gedurende dit gehele proces eventueel door de patiëntvertrouwenspersoon worden ondersteund.

6. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de aangeklaagde bevredigende oplossing.

7. Eventuele wijzigingen in de aanpak of de planning worden door de klachtenfunctionaris gemeld aan de klager en de aangeklaagde.

8. De afhandeling van een schriftelijke klacht door de klachtenfunctionaris vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn is zo nodig te verlengen met vier weken mits klager en aangeklaagde daarover bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

9. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.

10. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie of de externe geschilleninstantie.

11. Bij afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijk afsluitbericht, waarin informatie wordt gegeven over uitkomsten van de klachtafhandeling, eventueel (al) tussen klager en aangeklaagde overeengekomen

afspraken, de status van het afsluitbericht en informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.

#### 5.1.5 *De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie van Mediant*

1. Indien behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris niet tot een voor klager, of zorgaanbieder, bevredigend resultaat heeft geleid, kan een beroep worden gedaan op de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie van Mediant onderzoekt de klacht en beoordeelt of de klacht gegrond, dan wel ongegrond is.
3. Indien de klacht behandeld wordt door de klachtencommissie van Mediant is het reglement klachtencommissie Mediant GGZ voor cliënten van toepassing. Meer informatie over de klachtenprocedure bij de klachtencommissie wordt gegeven in het klachtenreglement van de klachtencommissie<sup>14</sup>.

#### 5.1.6 *De klager dient de klacht schriftelijk in bij de externe geschillencommissie*

1. Mediant is aangesloten bij een externe geschilleninstantie, die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
2. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan deze aan de geschillencommissie worden voorgelegd .
3. Mediant en de klachtenfunctionaris voorzien de klager van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschilleninstantie .
4. Ingeval de klager een beroep doet op de geschilleninstantie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschilleninstantie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.

#### 5.2 *Ontvankelijkheid van de klacht*

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a) Het geen klacht betreft in de zin van artikel 2 lid 6 van dit reglement;

---

<sup>14</sup> In deze klachtenregeling wordt de focus gelegd op klachtenafhandeling door de klachtenfunctionaris. Verdere informatie over de behandeling van een klacht bij de klachtencommissie wordt in het klachtenreglement klachtencommissie gegeven.

- b) Het Wvvgz gerelateerde klachten betreft. Deze worden door de klachtencommissie van Mediant in behandeling genomen.
- c) De indiener van de klacht geen klager is in de zin van artikel 2.12 of indien de klacht anoniem is ingediend;
- d) Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
- e) De klachtencommissie reeds eerder een uitspraak heeft gedaan over dezelfde klacht, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan waardoor naar het oordeel van de klachtencommissie hernieuwde behandeling zinvol is.

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

3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit, zoals bedoeld in het tweede lid, bij de Raad van Bestuur schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het derde lid, wordt beoordeeld door de Raad van Bestuur. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

## **6 Klachtenfunctionaris**

### *6.1 Positie van de klachtenfunctionaris*

1. De klachtenfunctionaris is autonoom in zijn inhoudelijk functioneren.

2. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder. Hij bepaalt zelf – binnen het algemene kader van functiebeschrijving en klachtenregeling– zijn handelsewijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

3. Ingeval van – directe of indirecte – persoonlijke betrokkenheid bij een klager of aangeklaagde of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht(afhandeling), laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

4. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenfunctionaris niet uit hoofde van werkzaamheden vanuit zijn functie wordt benadeeld in zijn positie binnen de instelling.

### *6.2 Taken van de klachtenfunctionaris*

1. Het in ontvangst nemen, en controleren op volledigheid, van klachten.

2. Eventueel bijstand verlenen aan de klager bij het formuleren en schriftelijk opstellen van een klacht.

3. Het informeren van de aangeklaagde en zijn manager met betrekking tot de inhoud van de klacht. Zo nodig wordt een kopie van de klachtbrief aan de aangeklaagde én zijn manager toegezonden.

4. Het geven van informatie aan de klager én de aangeklaagde over de klachtenopvang, de klachtenbemiddeling, de afhandeling van klachten en over aansprakelijkstelling en het zo nodig verwijzen naar interne en externe instanties voor de klachtafhandeling.

5. Het bemiddelen bij klachten, gericht op de afhandeling van de klacht.

6. Het bewaken van de voortgang en de tijdige afwikkeling van de klacht.

7. Het bijdragen aan de preventie van klachtwaardige gedragingen door het geven van voorlichting en advies aan zorgverleners van Mediant GGZ en het geven van voorlichting en advies over de klachtenafhandeling.

### 6.3 *Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris*

1. Het verzamelen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.

2. Het zorgvuldig oriënteren op mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen, waaronder het voeren van gesprekken met personen die zijn betrokken bij de gedraging(en) waarover is geklaagd.

3. Het betreden van ruimten voor zover dit voor de uitoefening van zijn taken noodzakelijk is, met inachtneming van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

4. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde medewerkers en/of leidinggevende over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin. Daarbij wordt het management altijd geïnformeerd.

5. De Raad van Bestuur informeren wanneer de inhoud van de klacht op enigerlei wijze dreigend is voor medewerkers dan wel voor de klachtenfunctionaris en/of de organisatie.

## **7 Overige bepalingen**

### 7.1 *Kosten*

1. Aan de klager en de aangeklaagde worden voor de opvang, de bemiddeling en de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris geen kosten in rekening gebracht.

## 7.2 *Bekendmaking*

1. De klachtenregeling wordt zo spoedig mogelijk na vaststelling of wijziging openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

2. De zorgaanbieder draagt zorg voor de samenstelling van schriftelijk informatiemateriaal over deze regeling, in combinatie met informatie over de bepaalde regels voor opvang en bemiddeling van klachten.

## 7.3 *Verslaglegging en archivering*

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur van de zorgaanbieder.

2. Het archief van de klachtenfunctionaris valt onder de werking van het privacyreglement van de zorgaanbieder.

3. De dossiers over de klachten worden gedurende twee jaar na afsluiting van de klacht bewaard.

## 7.4 *Evaluatie*

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.

2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en desgevraagd de cliëntenraad en ondernemingsraad.

## 7.5 *Onvoorziene omstandigheden*

1. In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2017 en wordt jaarlijks herzien.