

## Klachtenregeling cliënten

### 1. Reikwijdte en doel van dit reglement

De Klachtenregeling heeft tot doel een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Tevens biedt deze regeling bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden. Met een klachtenregeling beoogt EPI ggz het herstellen van de (behandel)relatie en het bevorderen van de kwaliteit van de zorg die door EPI ggz geleverd wordt.

### 2. Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) *Klager*: de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn:
  - de cliënt
  - een vertegenwoordiger van een cliënt
  - nabestaande(n) van een overleden cliënt
  - een ieder die namens een cliënt klaagt
- b) *Klacht*: een klacht kan zijn:
  - een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door EPI ggz, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan
  - een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen
- c) *Klachtencommissie*: de commissie die een oordeel geeft over de klacht van een jeugdige cliënt en de directie adviseert hoe te beslissen over klachten van volwassen cliënten.
- d) *Klachtenfunctionaris*: de in het kader van deze Klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde klachtenfunctionaris.
- e) *Aangeklaagde*: de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij EPI ggz dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van EPI ggz verricht.
- f) *Cliënt*: een natuurlijk persoon die zorg vraagt en/of ontvangt bij EPI ggz.
- g) *Geschil*: een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost en de cliënt daarin niet berust.
- h) *Oordeel*: een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een klacht van of namens EPI ggz. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
- i) *Zorgverlener*: een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent.
- j) *Zorgaanbieder*: Eindhovens Psychologisch Instituut B.V.

### 3. Indienen van uiting van onvrede<sup>1</sup> en/of een klacht

---

<sup>1</sup> Uitingen van onvrede worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost. Deze uitingen vallen niet onder de Wkkgz.

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de zorgverlener of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen tenzij dit redelijkerwijs niet van klager kan worden verwacht.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de cliënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de cliënt of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. De klager dient hiertoe schriftelijk de klacht in voorzien van datum. Voor het indienen kan het klachtenformulier worden gebruikt. Tevens kan de hulp van de klachtenfunctionaris worden ingeroepen voor het opstellen van de klacht. Het klachtenformulier is op te vragen bij de balie.
5. De datum waarop de klacht schriftelijk is ingediend bij EPI ggz en zodoende door EPI ggz is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan EPI ggz verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

#### **4. Ontvankelijkheid**

1. De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van de Klachtenregeling en/of indien een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 1 van de Klachtenregeling een klacht kunnen indienen.
2. In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de zorgaanbieder dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan EPI ggz betrekking heeft, zal EPI ggz er zorg voor dragen dat de behandeling wordt overdragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

#### **5. Klachtbehandeling**

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt EPI ggz de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet betrokken was).
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
3. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht (mede) betrekking heeft

op een zorgverlener ook deze persoon in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

4. De klager en EPI ggz worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klager en van EPI ggz.
6. Indien de klacht niet voldoende naar tevredenheid is behandeld door de klachtenfunctionaris kan de klacht op verzoek worden doorgestuurd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht gegrond is. De klachtencommissie heeft voor haar oordeel op de klacht vier mogelijkheden:
  - a. Niet-ontvankelijk
  - b. Gegrond
  - c. Deels gegrond
  - d. Ongegrond
7. De directie van EPI ggz neemt bij volwassen cliënten de definitieve beslissing op de klacht. Het oordeel van de klachtencommissie is bij jeugdigen het definitieve oordeel op de klacht.
8. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de directie van EPI ggz waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
9. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
  - a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan EPI ggz of klachtenfunctionaris;
  - b. per de datum waarop EPI ggz of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.
10. Indien de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## **6. Ketenzorg**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening betrokken zorgaanbieders een klacht heeft/heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht als bedoeld in dit artikel plaats indien de klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## **7. Termijnen**

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de klager bekend is geworden dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van EPI ggz een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één jaar wordt ingediend.
2. De klager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 8 van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klager wordt hier uiterlijk een week voor het verlopen van het termijn gemotiveerd van op de hoogte gesteld.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door EPI ggz met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

#### **8. Klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met cliënt of diens vertegenwoordiger en EPI ggz:
  - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen;
  - de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;
  - te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
  - indien gewenst de cliënt of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht;
  - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en EPI ggz alsmede voor zover deze bij de klacht betrokken is, de zorgverlener. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de directie te worden gemeld. De directie zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

5. EPI ggz waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

#### **9. Geschilleninstantie**

Indien de volwassen klager, die klaagt op basis van de Wkkgz, zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling binnen EPI ggz en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschillencommissie Zorg Algemeen waar EPI ggz bij is aangesloten.

#### **10. Informatie**

1. EPI ggz draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en cliënten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.
2. EPI ggz informeert de werkzame zorgverleners en anderen over de Klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

#### **11. Kosten**

1. De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op de klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van EPI ggz.
3. Als de klager of EPI ggz bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### **12. Geheimhouding**

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in dit artikel lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

#### **13. Verwerking persoonsgegevens**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door EPI ggz aangewezen (digitale) systeem.
2. EPI ggz valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de AVG en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

#### **14. Inwerkingtreding**

De Klachtenregeling is op vastgesteld door de directie in overleg met de personeelsvergadering en treedt per 24-10-2019 in werking en zal worden gepubliceerd op de website van de organisatie.