

RAAD VAN BESTUUR

Postbus 253
4460 AR Goes

BEZOEKADRES
Oostmolenweg 101
Kloetinge (gem. Goes)

TELEFOON
0113 26 71 97

E-MAIL EN INTERNET
klachtenfunctionaris@
emergis.nl

Interne klachtenregeling Emergis

Definitieve versie

Evaluatiedatum 1 januari 2019

DATUM 01 januari 2018
OPSTELLER Sylvia Lokerse

Samen werken
aan een goede
geestelijke gezondheid
van alle mensen
in Zeeland

Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	3
Reikwijdte	3
Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	6
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	6
Artikel 5 De patiënten- (pvp) en familievertrouwenspersoon (fvp)	8
Klachtenbehandeling	8
Artikel 6 Het indienen van een klacht	8
Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht	9
Artikel 8 Ontvangst klacht en bevoegdheid klachtenfunctionaris	9
Artikel 9 Werkwijze en beoordeling van de klacht	10
Artikel 10 Stopzetting behandeling van de klacht	10
Artikel 11 Beoordeling klacht door de raad van bestuur	10
Artikel 12 Beoordeling klacht over meerdere zorgaanbieders	11
Artikel 13 Geschillencommissie ggz	12
Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	12
Artikel 15 Geheimhouding	12
Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden	12
Artikel 17 Kosten	12
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling	13
Artikel 19 Evaluatie	13
Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden	13
Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling	13
Artikel 22 Datum inwerkingtreding	13

Inleiding

Emergis wil goede zorg bieden, die aansluit op de behoeften van de cliënt en hun naasten. Hierbij past een goede omgang met (signalen van) onvrede over de geboden zorg of begeleiding door medewerkers van Emergis.

Emergis stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de klachtbehandeling (in principe) zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt en/of familie te behouden of te herstellen. Dit document beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Met deze procedure wordt gewaarborgd dat klachten van cliënten en/of familie op uniforme wijze worden behandeld.

Uiteraard heeft de klager altijd het recht zich (ook) te wenden tot IGZ of (tucht-)rechter met betrekking tot datgene waarover geklaagd wordt. De klachtafhandeling zoals in deze regeling beschreven doet niet af aan dit recht.

Algemeen

Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Tevens wordt deze regeling van toepassing verklaard op de behandeling van klachten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) én de Jeugdwet, ondanks de verplichting tot een klachtencommissie bij de Jeugdwet.

Deze regeling is niet van toepassing op de behandeling van klachten in het kader van de wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet Bopz). Hiervoor wordt verwezen naar de regeling behandeling Bopz-klachten.

De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie is niet van toepassing op klachten op grond van de Wmo en de Jeugdwet.

Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- | | |
|---------------------|---|
| a. Zorgaanbieder | Stichting Emergis |
| b. Raad van bestuur | De raad van bestuur van Emergis. |
| c. Directeur | Degene die belast is met de dagelijkse leiding van bedrijfsvoering of zorg. |
| d. Cliënt/patiënt | Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend. |
| e. Informele klacht | Elk naar voren gebracht signaal van onvrede (vormvrij) over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Emergis. |
| f. Formele klacht | Een schriftelijk bij de klachtenfunctionaris ingediende klacht. Deze kan betreffen: <ul style="list-style-type: none">- een gedraging, zijnde een handeling of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;- Jeugdwet: een gedraging van hen of van hem werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp; de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.- de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen. |
| g. Klager | Degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van Emergis, een nabestaande ¹ van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt of een gemachtigde of familie of volgens de Jeugdwet, namens jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die |

¹ Zijnde: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders, kinderen, broers en zusters van de overledene of volgens de Jeugdwet door een nabestaande indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder.

anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.

- h. Aangeklaagde Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is
- i. Klachtenfunctionaris Een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder die belast zijn met de opvang van klachten, en klager op diens verzoek gratis van advies dienen over de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoek van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- j. Pvp Patiënt-/cliëntvertrouwenspersoon in dienst van de Stichting Pvp die binnen Emergis in een partijdige rol de cliënt kan ondersteunen.
- k. Fvp Familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke Stichting Familie Vertrouwenspersonen (LSFVP), die binnen Emergis in een partijdige rol familieleden van cliënten kan ondersteunen.
- j. Klachtencommissie Een door de raad van bestuur van Emergis ingestelde externe klachtencommissie die naast de klachtenfunctionaris tot taak heeft schriftelijke klachten te onderzoeken en te komen tot een advies aan de raad van bestuur voor de oplossing van de klacht.
- k. Geschil: Een klacht die kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie indien:
- klager niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de formele (schriftelijk ingediende) klacht heeft ontvangen;
- de formele klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen.
- l. Geschillencommissie ggz: De externe geschilleninstantie Wkkgz waarbij Emergis is aangesloten en die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens klager cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Artikel 2 Bij wie kan een klager terecht als hij ontevreden is?

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens leidinggevende
- de klachtenfunctionaris
- de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) of familievertrouwenspersoon (fvp);

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. De medewerker stelt degene die ontevreden over hem 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 klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De medewerker maakt de ontevreden klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtfunctionaris en ondersteuning door de pvp of fvp.
3. De medewerker bespreekt onvrede van de klager in het team waarvan hij deel uitmaakt met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een klager een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De raad van bestuur waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Emergis 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 klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandeling van een specifieke klacht.

4. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van het hoofd kenniscentrum.
5. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet met andere uitvoerende taken bij Emergis of een andere organisatie wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van zijn mogelijkheid onafhankelijk te kunnen functioneren.
6. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, klacht, klager of aangeklaagde dan laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

7. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht en bieden van begeleiding bij de klacht;
 - b. Het informeren van cliënten, familie, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c. Het geven van informatie en gratis advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
8. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris een bemiddelaar in.
9. Indien de klager geen bemiddeling wenst of bemiddeling niet is geslaagd, wordt de klacht door de klachtenfunctionaris ten behoeve van het verkrijgen van een oordeel van de raad van bestuur voorgelegd aan de klachtencommissie.
10. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de klager.
 - b. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.
11. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met klagers en medewerkers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de raad van bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
12. Emergis stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draag ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
13. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de raad van bestuur. De raad van bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
14. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft.

De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

15. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de raad van bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de raad van bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen.

Artikel 5 De patiënten- (pvp) en familievertrouwenspersoon (fvp)

1. Een cliënt, die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp² en familie van een fvp.
2. Cliënt wordt geïnformeerd over de pvp en familie over de fvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De pvp en fvp zijn niet in dienst van Emergis.
3. Met toestemming van de klager, behartigt de pvp de belangen van de cliënt en de fvp die van de familie. De hulp van de pvp en fvp is gratis.

Klachtenbehandeling

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de cliënt;
 - diens vertegenwoordiger;
 - diens gemachtigde;
 - dienst zaakwaarnemer;
 - diens nabestaanden;
 - familie³, namens cliënt en namens henzelf.
 - door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder (Jeugdwet).

² Cliënten met een wettelijk gewaarborgd recht op ondersteuning door de pvp zijn:
- alle in Emergis verblijvende cliënten, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen;
- alle ggz-cliënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in Emergis verblijven;
- alle ambulante (potentiële) ggz-cliënten, die een beroep doen op de pvp wegens de zelfbindingsregeling.

³ Familie en naasten hebben volgens de wet geen zelfstandig klachtrecht; zij kunnen namens en in het belang van cliënt klager, als cliënt daarmee instemt. Op basis van het familiebeleid van Emergis kan familie daarnaast klagen over een onjuiste bejegening jegens henzelf.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien een klacht door anderen is ontvangen dan de klachtenfunctionaris wordt deze doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. De klager wordt hierover door de klachtenfunctionaris geïnformeerd.

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk of staakt de behandeling als:
 - a. over dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder een oordeel van de raad van bestuur is geweest;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is;
 - e. intrekking van de klacht door klager.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 8 Ontvangst klacht en bevoegdheid klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Klager kan hierop de raad van bestuur schriftelijk verzoeken de bevoegdheid opnieuw te beoordelen.
2. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de klachtenfunctionaris met toestemming van de cliënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld.
3. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om een klacht te behandelen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor Emergis werkzaam is (bijvoorbeeld een mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.
4. Indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder.
5. Het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend.

6. De klachtenfunctionaris zorg ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in 5. namens Emergis en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
7. Voor behandeling van de klacht als bedoeld in 4. 5. en 6. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van de klager.

Artikel 9 Werkwijze en beoordeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en aangeklaagde om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken wordt de te volgen procedure vastgesteld.
2. Indien geen bemiddeling gewenst is of bemiddeling niet geslaagd is, legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan de klachtencommissie. Dit kan inhouden: een bemiddelingstraject op basis van de voorzitter van de klachtencommissie of rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie. De klachtencommissie voert zorgvuldig onderzoek uit ten behoeve van een advies aan de raad van bestuur voor een oordeel over de klacht.
3. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
 - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat aangeklaagde gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door aangeklaagde of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan aangeklaagde, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
4. Indien de klacht mede strekt tot vergoeding van geleden schade kan de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht worden betrokken.

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 klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De klachtenfunctionaris verstrekt een schriftelijke bevestiging van het intrekken van de klacht aan klager en informeert aangeklaagde.

Artikel 11 Beoordeling klacht door de raad van bestuur

1. De raad van bestuur beoordeelt de klachten van de klachtenfunctionaris/ klachtencommissie zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de

aangeklaagde en de klachtenfunctionaris.

De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel van de raad van bestuur alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan 10 weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris.

2. Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris. De raad van bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel van de raad van bestuur zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel van de raad van bestuur wil afwachten en de klacht niet voorlegt bij de Geschillencommissie ggz.
Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschillencommissie ggz, is raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De raad van bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, motiveert zijn 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.
4. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in lid 3 van artikel 11, hij de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie ggz voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie ggz.

Artikel 12 Beoordeling klacht door raad van bestuur over meerdere zorgaanbieders

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij de andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.
5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

Artikel 13 Geschillencommissie ggz

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie ggz⁴.
3. De Geschillencommissie ggz oordeelt alleen over geschillen binnen de reikwijdte van de Wkkgz (dus niet zorg in het kader van WMO of Jeugdwet).

Artikel 14 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaren bewaard. De raad van bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 15 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.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt Emergis geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.

⁴ In 2017 is dat de Geschillencommissie ggz van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten, hun vertegenwoordigers, naasten en familie door hen bij het aangaan van de behandelovereenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van Emergis te plaatsen.

Artikel 19 Evaluatie

1. De raad van bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De raad van bestuur betreft bij iedere evaluatie tenminste de klachtenfunctionaris, patiënten- en familievertrouwenspersoon, de ondernemingsraad en centrale cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de raad van bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad.

Artikel 22 Datum inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.