Klachtenregeling cliënten GGMD

Inleiding
GGMD wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt en diens naasten en die voldoet aan de algemene vereisten van goede zorg. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers van GGMD.
GGMD stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy van zowel Klager als Beklaagde. Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht 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 te behouden of te herstellen. Bovendien kan van klachten worden geleerd en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg wordt verbeterd.

Middels deze integrale klachtenregeling beoogt GGMD een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten. Met deze regeling wordt gewaarborgd dat klachten van cliënten op een professionele en uniforme wijze worden behandeld.

Reikwijdte
Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). GGMD kiest ervoor om voor al haar cliënten dezelfde klachtenregeling van toepassing te laten zijn. Dit betekent dat deze regeling van toepassing wordt verklaard op de behandeling van klachten op grond van de Zorgverzekeringswet (ZvW), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. De klachtenregeling voldoet aan de bepalingen van de Wkkgz waarbij een Klachtenfunctionaris is aangesteld om cliënten bij te staan, te adviseren en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

Aangezien GGMD cliënten begeleidt en behandelt vanuit de Jeugdwet, zal er ook een klachten-commissie beschikbaar moeten zijn indien de Klager de klacht niet door de Klachtenfunctionaris wil laten behandelen of indien de klachtafhandeling door de Klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Deze toegang tot een (onafhankelijke) klachtencommissie is geborgd in de klachtenregeling van GGMD.
Alle cliënten van GGMD kunnen indien nodig of gewenst gebruik maken van de klachtencommissie, dus niet alleen cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet.
De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie is niet van toepassing op klachten op grond van de Wmo en de Jeugdwet.

De cliënt of Klager kan voor informatie, advies en begeleiding bij de aanpak van de klacht terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP) en de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van GGMD.

HOOFDSTUK 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Beklaagde: De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft, zijne GGMD zelf of een persoon die voor GGMD werkzaam is

Bestuurder: De bestuurder van GGMD

Cliënt: Een natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie zorg wordt verleend of is verleend of diens vertegenwoordiger

Cliëntenraad: De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van GGMD;

Clientvertrouwenspersoon (CVP): De cliëntvertrouwenspersoon biedt vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand aan cliënten, familie en naasten van cliënten.

Geneesheer-Directeur: Degene die verantwoordelijk is voor het inhoudelijk toezicht op de medische zorg, de toepassing van wet- en regelgeving en de vereisten met betrekking tot het klachtrecht vanuit de Wkkgz, de jeugdwet en de WMO.

GGMD: De stichting Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening voor Doven en Slechthorenden.

Geschil: Indien de bemiddeling door de Klachtenfunctionaris niet is gelukt of indien Klager niet tevreden is met het inhoudelijk oordeel van GGMD over de klacht (geldt niet voor zorg vanuit de WMO of Jeugdwet).

Geschillencommissie Zorginstellingen: De door de Wkkgz verplichte onafhankelijke externe geschilleninstantie, die bindend adviseert.

Klager: De persoon die een klacht indient. Klachtgerechtigd zijn: diegenen die op grond van artikel 14 lid 1 Wkkgz, artikel 4.2.1 Jeugdwet en artikel 3.2 Wmo gerechtigd zijn om een klacht in te dienen.

Klacht: Elke uiting van onvrede over een handeling/gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/gedraging en het nemen van een beslissing door medewerkers van GGMD.

Klachtenfunctionaris: De onafhankelijk functionaris binnen GGMD die belast is met de opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent.

Klachtencommissie: De onafhankelijke klachtencommissie welke is belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 13 van deze regeling.

Leidinggevende: Integraal verantwoordelijke voor de dienstverlening van de organisatie-eenheid/teams in de regio.

Managementteam: De dagelijkse leiding van de organisatie. De bestuurder wordt geadviseerd door het managementteam.

Manager Zorg en Behandeling: Ontwikkelt, implementeert en voert het strategisch zorgbeleid uit, houdt zich bezig met het optimaliseren van de kwaliteit, veiligheid en effectiviteit van de zorg en geeft direct leiding aan de managers en de beleidsadviseurs.

Medewerker: Ieder die werkzaam is voor de zorgaanbieder. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.

Vertegenwoordiger: persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de client betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

HOOFDSTUK 2 Doel

Artikel 2 Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten, gericht op het oplossen van klachten.

2. Zorgdragen voor een uniforme en objectieve aanpak in de afhandeling van klachten.

3. Bescherming van de rechtspositie van de Klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden.

4. Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.

5. De kwaliteit van zorg bevorderen en een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering in de zorg in structurele zin.

6. Genereren van informatie op basis waarvan maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van klachten en ongenoegen te voorkomen.

HOOFDSTUK 3 Uiting van onvrede (interne route)

Artikel 3 Bij wie kan een Klager terecht als hij ontevreden is?

Een Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

1. de medewerker over wie hij niet tevreden is
2. de leidinggevende;
3. de Klachtenfunctionaris.

Artikel 4 De medewerker en de leidinggevende

1. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens onvrede met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen, bijvoorbeeld een leidinggevende, bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de Klager daartegen geen bezwaar maakt.

2. De medewerker bespreekt zo nodig, als de Klager daarmee instemt, de onvrede van de Klager in het team waarvan hij/zij deel uitmaakt met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

3. De medewerker maakt de Klager zo nodig attent op de klachtenregeling en de Klachtenfunctionaris.

4. Indien er een klacht over een medewerker wordt ingediend bij de leidinggevende, stelt de leidinggevende de Klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. Indien wenselijk kan de betreffende medewerker uitgenodigd worden voor dit gesprek.
   Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

5. Indien aan de onvrede niet naar de wens van de Klager kan worden tegemoet gekomen, wijst de medewerker of de leidinggevende de Klager op de mogelijkheid tot het indienen van een formele (schriftelijke) klacht bij de Klachtenfunctionaris.
   De Klager kan zich bij het op schrift stellen van de klacht indien wenselijk laten bijstaan door de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van GGMD.

Artikel 5 De Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris biedt cliënten hulp bij het oplossen van problemen, onvrede, conflicten of klachten. 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.

2. De Klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke positie in binnen de organisatie en stelt zich neutraal op ten aanzien van de inhoud of gegrondheid van een klacht. De contacten met de Klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

3. De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

   a. het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
   b. het registreren van klachten, de werkzaamheden die naar aanleiding van klachten zijn verricht en de resultaten daarvan;
   c. het adviseren van personen die een klacht aan de orde stellen;
   d. het bemiddelen tussen Klager en Beklaagde om tot een oplossing van de klacht te komen;
   e. het voeren van regie op het proces van klachtafhandeling en de termijnbewaking gedurende de gehele klachtenprocedure;
   f. bijdragen aan preventie, voorkomen van herhaling en bevorderen van structurele verbeteringen in de zorg, op basis van informatie uit de klachtenafhandeling.

4. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en verweerder. 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.

5. 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 bestuurder te worden gemeld. De bestuurder zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.

6. De bestuurder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en zorgt ervoor dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

HOOFDSTUK 4 Klachtafhandeling (interne route)

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk per brief of per email (kf@ggmd.nl) of via een beeldbelgesprek (met tolk) worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris door:

   a. de cliënt;
   b. diens wettelijk vertegenwoordiger;
   c. diens gemachtigde;
   d. diens nabestaanden.

   Een klacht kan in het kader van geboden jeugdhulp worden ingediend door:

   a. de cliënt
   b. een gezag dragende ouder
   c. een ouder zonder gezag
   d. voogd
   e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent
   f. pleegouder
   g. 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 en/of de pleegouder is overleden.

2. De datum waarop de klacht door de Klachtenfunctionaris is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen van kracht gaan.

3. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan GGMD verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de Klager in die hoedanigheid handelt.

4. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen en laten beoordelen of deze weigering terecht is.

Artikel 7 Ontvankelijkheid

1. De Klachtenfunctionaris verklaart een Klager niet-ontvankelijk in zijn klacht of staakt de afhandeling van de klacht, indien:

- de klacht inhoudelijk niet voldoet aan de definitie van een klacht volgens de Wkkgz. Het betreft hier een klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening.
- de klacht anoniem is ingediend.
- Klager de klacht heeft ingetrokken.
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daarvoor niet bevoegd is.
- een identieke klacht nog in behandeling is.
- dezelfde klacht van dezelfde Klager reeds door het management is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling van de klacht noodzakelijk maken.
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden. Indien de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft vangt de wettelijke verjaringstermijn aan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

2. Indien de Klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de Klager in begrijpelijke taal. Desgewenst kan de Klachtenfunctionaris dit mondeling toelichten.

3. De klacht bevat minimaal:

- de naam en contactgegevens van Klager (tenminste adres en telefoonnummer).
- de naam van de zorgverlener(s) tegen wie de klacht zich richt.
- een omschrijving van de klacht voorzien van data en feiten rond de gedragingen waarover wordt geklaagd.

Artikel 8 Bevoegdheid Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris beoordeelt of hij, op grond van het bepaalde van deze regeling, 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.

2. De Klachtenfunctionaris wijst in voorkomende gevallen de Klager op de mogelijkheid om de cliëntvertrouwenspersoon GGMD in te schakelen. Indien de klacht op anderen dan GGMD betrekking heeft, zal de Klachtenfunctionaris er zorg voor dragen dat de Klager wordt verwezen.

Artikel 9 Werkwijze

1. Na ontvangst van de klacht, als genoemd in artikel 6, stuurt de Klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan Klager en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

2. De Klachtenfunctionaris beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht (zie artikel 7) en neemt zo snel mogelijk contact op met de Klager om te bespreken hoe de klacht behandeld gaat worden.

3. De Klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met Klager en informeert Klager over de mogelijkheden van klachtafhandeling en klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan Klager worden verstrekt.

4. De Klager bepaalt, na informatie van- en overleg met de Klachtenfunctionaris, of hij bemiddeling onder regie van de Klachtenfunctionaris of klachtbehandeling door de (externe) klachtencommissie wenst. Voor alle cliënten van GGMD (ZvW, Wmo en Jeugdwet) bestaat de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 13). Vanaf het moment dat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, is deze verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking.

5. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de Klager de klacht intrekt. De Klager kan de klacht intrekken door schriftelijk, per e-mail of via beeldbellen aan de Klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. De klacht wordt dan alsnog niet ontvankelijk verklaard (zie artikel 7 lid 1).

6. De klachtenfunctionaris stelt de leidinggevende in kennis van de klacht en benoemt de eventuele oplossingsmogelijkheden, zoals besproken met klager en Beklaagde.

7. Klachten die gezien de aard en de ernst door de civiele rechter, het Medisch Tuchtcollege of de strafrechter dienen te worden behandeld of die een situatie betreffen die mogelijk moet worden gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), worden door de Klachtenfunctionaris in samenspraak met de Geneesheer-Directeur direct voorgelegd aan de bestuurder. De Geneesheer-Directeur zal, naast het nemen van passende maatregelen, schriftelijk reageren naar de Klager, naar de medewerker die het betreft en de Klachtenfunctionaris. Ook de bestuurder wordt op de hoogte gesteld.

Artikel 10 Klachtafhandeling

1. Indien de Klager en de Klachtenfunctionaris van oordeel zijn dat de klacht in aanmerking komt voor bemiddeling, legt de Klachtenfunctionaris dit voorstel aan Beklaagde voor. Bemiddeling is alleen mogelijk als Klager en Beklaagde daarmee instemmen.

2. Indien Klager en Beklaagde instemmen met bemiddeling door de Klachtenfunctionaris, onderzoekt de Klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De Klachtenfunctionaris bemiddelt tussen Klager en Beklaagde.

3. De bemiddeling als genoemd in het vorige lid, kan plaatsvinden middels een gesprek tussen Klager en Beklaagde, een gesprek tussen Klager, Beklaagde en/of diens leidinggevende of een gesprek tussen Klager, Beklaagde, leidinggevende onder leiding van de Klachtenfunctionaris.

4. De Klachtenfunctionaris bepaalt in overleg met de Klager, de Beklaagde en/of diens leidinggevende de termijn waarbinnen de bemiddeling moet zijn afgerond. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van zes weken na indiening van een klacht bij de Klachtenfunctionaris. Deze termijn is zo nodig te verlengen met ten hoogste vier weken, mits Klager en Beklaagde daarover van de Klachtenfunctionaris bericht hebben ontvangen met opgaaf van redenen.

5. Nadat de klacht is afgehandeld checkt de Klachtenfunctionaris bij Klager of deze tevreden is met de afhandeling van de klacht. De uitkomst hiervan wordt door de Klachtenfunctionaris geregistreerd. De Klachtenfunctionaris rondt de klacht af en sluit het klachtendossier. Klager en Beklaagde en de bij de afhandeling betrokken manager worden hiervan door de Klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld.

6. Indien Klager de klacht niet door de Klachtenfunctionaris wil laten behandelen of indien de

klachtafhandeling door de Klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan Klager de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie, conform het bepaalde in artikel 13 . De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie hiervan.

7. Indien de cliënt het niet eens is met het inhoudelijk oordeel van GGMD over een (niet zijnde WMO of Jeugdwet) klacht, dan is er sprake van een geschil en kan de cliënt diens klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen, conform het bepaalde in artikel 14. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie hiervan.

Artikel 11 Registratie en dossiervoering klachten

1. De Klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten of naasten, de werkzaamheden die de Klachtenfunctionaris naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan.

2. De Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de dossiervoering en registratie van de klachten.

3. De dossiervoering, bewaring en registratie van klachten vindt plaats zodanig dat de privacy van Klager, Beklaagde en eventueel ander betrokkenen gewaarborgd is en dat onbevoegden geen toegang krijgen.

4. De registratie en de dossiers van klachten worden gedurende vijf jaar na afsluiting bewaard. Hierna kan bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

5. In het cliëntendossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door een cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

6. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier opgenomen. De Manager draagt hier zorg voor.

7. In de registratie worden de door het management geformuleerde verbeterpunten door de Manager genoteerd en geborgd.

Artikel 12 Rapportage

1. Op basis van de klachtenregistratie stelt de Klachtenfunctionaris halfjaarlijks een geanonimiseerde klachtenrapportage op. Deze rapportage wordt door de Klachtenfunctionaris uitgebracht aan en besproken met de bestuurder en de manager Zorg en Behandeling. De Klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.

   Hierin dienen tenminste te zijn opgenomen:

   - Het aantal en de aard van de door de Klachtenfunctionaris afgehandelde klachten;
   - De termijn van afhandeling;
   - Een geanonimiseerde weergave van de strekking van de genomen of te nemen verbeteracties;
   - De aard van de maatregelen die zijn genomen naar aanleiding van de voorgenomen verbeteracties.

2. De manager Zorg en Behandeling bespreekt de halfjaarrapportage met het managementteam.

3. De Klachtenfunctionaris stelt een klachtenjaarverslag op. De bestuurder bespreekt het Jaarverslag met de Geneesheer-Directeur, het managementteam, de Cliëntenraad en de Medische staf.

HOOFDSTUK 5 Klachtbehandeling door de klachtencommissie (externe route)

Artikel 13 De klachtencommissie

1. De bestuurder draagt er zorg voor dat GGMD is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. De leden van de klachtencommissie hebben geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding met GGMD, noch zijn zij op een andere manier betrokken bij de zorg-, en dienstverlening van GGMD.

2. Indien Klager de klacht niet door de Klachtenfunctionaris wil laten behandelen of indien de klachtafhandeling door de Klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, kan de Klager de klacht voorleggen aan de klachtencommissie (zie www.klachtencommissiemd.nl). De behandeling van de klacht vindt dan plaats conform het reglement van de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie is belast met het onderzoek en de behandeling van klachten van cliënten of hun wettelijk vertegenwoordigers leidend tot een uitspraak en eventuele aanbevelingen aan de bestuurder.

4. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de Klager en de verweerder de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

5. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak over de klacht(onderdelen). De uitspraak kan luiden: gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond of onbeslist.
   De commissie komt in beginsel binnen 10 weken na het in behandeling nemen van de klacht tot een uitspraak. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met een periode van 4 weken. Indien de termijn van maximaal 14 weken niet haalbaar is, kan de termijn in overleg met en met instemming van de Klager worden verlengd.

6. De klachtencommissie kan aan haar onderzoek en/of uitspraak aanbevelingen verbinden.

7. De klachtencommissie stuurt de uitspraak naar de Klager, de verweerder en bestuurder.

8. Na de uitspraak van de klachtencommissie deelt de bestuurder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie zijn oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de Klager, de verweerder en aan de klachtencommissie en of hij naar aanleiding van de uitspraak over de klacht en de eventuele aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Afwijking van de aanbevelingen van de klachtencommissie wordt door de bestuurder gemotiveerd.

9. Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de bestuurder dit met opgave van redenen mee aan de Klager, de verweerder en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

10. De bestuurder vermeldt dat de Klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschillencommissie Zorginstellingen voor te leggen. De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie is niet van toepassing op klachten op grond van de jeugdwet of WMO.

11. In het reglement van de klachtencommissie zijn de werkzaamheden van de klachtencommissie beschreven. Dit reglement maakt onderdeel uit van deze klachtenregeling[1].

HOOFDSTUK 6 Klachtbehandeling Geschillencommissie Zorginstellingen (externe route)

Artikel 14 Geschillencommissie Zorginstellingen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost, of de klachtafhandeling niet binnen de gestelde termijn (van zes plus vier weken) heeft plaatsgevonden en/of de Klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.

2. De Klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen.

   - Met het voorleggen van het geschil aan de Geschillencommissie gaat Klager akkoord met de bevoegdheid van de Geschillencommissie om een bindende uitspraak te doen en doet afstand van het recht tot het voorleggen van het geschil aan de civiele rechter.
   - Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 10 lid 7 van deze regeling bedoelde oordeel van GGMD worden ingediend bij de Geschillencommissie.

3. De mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen is niet van toepassing op klachten op grond van de Jeugdwet of Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

4. De Geschillencommissie Zorginstellingen wordt bekendgemaakt op de website van GGMD.

HOOFDSTUK 7 Overige bepalingen

Artikel 15 Ketenzorg

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 andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht 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.

[1] Het reglement van de klachtencommissie kan worden gedownload van de website van GGMD. De website van de klachtencommissie is: www.klachtencommissiemd.nl.

Artikel 16 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 17 Kosten

Voor klachtafhandeling door de Klachtenfunctionaris en klachtbehandeling door de leidinggevende/bestuurder worden geen kosten in rekening gebracht aan de Klager of de verweerder.

Artikel 18 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De bestuurder maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op ManualMaster en op de website van GGMD.
2. Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de door GGMD ingestelde cliëntenraad.

Artikel 19 Evaluatie

1. De bestuurder evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De bestuurder betrekt bij iedere evaluatie ten minste de Klachtenfunctionaris, de Geneesheer-Directeur en de cliëntenraad.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Artikel 21 Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter instemming voor aan de Cliëntenraad.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter toetsing voor aan de Geneesheer-Directeur.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze herziene regeling treedt in werking op 12 oktober 2024.