

## **Reglement Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep / 1nP**

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden. Voor de cliënt moet duidelijk zijn op welke wijze hij zijn klacht aan de orde kan stellen. 1nP maakt gebruik van het klachtenreglement van de Parnassia Groep en zij heeft een brede doelstelling bij de klachtenbehandeling: de onvrede van de cliënt moet worden opgelost. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast wordt onvrede vaak effectief opgelost via bemiddeling door een klachtenfunctionaris, patiënten vertrouwenspersoon of mediator. Ten slotte heeft de cliënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen.

Goede omgang met klachten van cliënten is dus een zaak van alle medewerkers, niet alleen van een klachtencommissie. Daarbij gaat het niet alleen om een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar ook om het gebruik van klachten ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Dit reglement is een onderdeel van het algemene klachtenbeleid van 1nP. Dit reglement ziet op de behandeling door de Klachtencommissie Parnassia Groep van algemene klachten van cliënten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

### Reglement

#### **Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze regeling wordt verstaan onder:

##### **1.1 De (ggz-)instelling**

- Parnassia Groep: de zorgbedrijven
  - Parnassia
  - Bavo Europoort
  - Dijk en Duin
  - PsyQ
  - Brijder
  - Palier
  - I-psy
  - Lucertis
  - alsmede Indigo Zorgservice.
- Scelta, expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag
- PsyToBe, zorginstelling voor poliklinische behandeling van patiënten met gecombineerde problematiek, gevestigd te Rotterdam.
- Stichting 1nP, organisatie voor ambulante GGz, gevestigd in heel Nederland en zorg verleend door aangesloten professionals.

##### **1.2 Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur van de Parnassia Groep.

##### **1.3 Bestuurder**

De bestuurders van de zorgbedrijven en de bestuurders van Scelta, PsyToBe en Stichting 1nP genoemd onder 1.1.

#### **1.4 Medewerker**

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor de instelling.

#### **1.5 Commissie**

De Klachtencommissie voor cliënten ingesteld door de onder 1.1 genoemde instellingen.

#### **1.6 Cliënt**

De persoon, aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend. Hierna te noemen: de cliënt.

#### **1.7 Klager**

1.7.1 De persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:

- a. de cliënt;
- b. de door de cliënt aangewezen persoon of personen aan wie een afschrift van de zelfbindingsverklaring tot opneming, behandeling en verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis is verstrekt;
- c. de nabestaanden van de cliënt;
- d. de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- e. de persoonlijk schriftelijk gemachtigde;
- f. de echtgenoot of de, al dan niet geregistreerde, levenspartner, ouder, kind, broer of zus van de cliënt.

De personen genoemd onder b., d., e. en f. kunnen alleen namens de cliënt klagen.

#### **1.8 Aangeklaagde**

De (ex-)medewerker/(ex)professional, dan wel de instelling waartegen de klacht is gericht.

#### **1.9 Klacht**

Een bij de Klachtencommissie ingediend bezwaar tegen:  
een gedraging van een (ex-)medewerker/(ex)professional of handelwijze van de instelling jegens een cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt;

#### **1.10 Begeleider/vertrouwenspersoon**

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager dan wel de medewerker/professional bijstand verleent bij de behandeling van een klacht.

#### **1.11 De IGZ**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg.

#### **1.12 De Rechter**

De rechtbanken in de betreffende arrondissementen.

### **Artikel 2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN**

#### **2.1 Doelstelling**

De regeling heeft tot doel:

- a. het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten;
- b. het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg, waaronder het op grond van ingediende klachten signaleren en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening.

## **2.2 Uitgangspunten bij deze regeling zijn:**

- a. het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de Wkkgz
- b. zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten;
- c. een onafhankelijke klachtbehandeling ondermeer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de commissie;
- d. bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

## **Artikel 3. KLACHTENCOMMISSIE**

### **3.1 Instelling**

De onder 1.1 genoemde instellingen dragen overeenkomstig het bepaalde in dit reglement zorg voor de instelling van een gemeenschappelijke Klachtencommissie met drie regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord-Holland. Cliënten van Stichting 1nP zullen in principe gebruik maken van de klachtencommissie kamer Haaglanden.

### **3.2 Samenstelling**

- 3.2.1 Per regio bestaat de commissie uit een pool van meerdere leden, waaronder minimaal:
  - drie juristen, niet werkzaam voor een ggz- dan wel verslavingszorg instelling als genoemd bij 1.1, waarvan er één tevens (coördinerend) onafhankelijk voorzitter van de regionale kamer is.

De overige leden van de commissie zijn inhoudelijk deskundigen die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke gezondheidszorg werkzame disciplines.

De participerende instellingen niet zijnde onderdeel van Parnassia Groep worden geacht minimaal één inhoudelijk deskundig lid voor te dragen.
- 3.2.2 Per klacht wordt een commissie samengesteld volgens de volgende verdeelsleutel: een jurist, tevens onafhankelijk voorzitter, en twee inhoudelijk deskundigen. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen zal zoveel als mogelijk gelet worden op de aard van de klacht.
- 3.2.3 De voorzitters en leden verrichten hun taak volgens een, bij voorkeur, halfjaarlijks vooraf opgesteld rooster; de voorzitters zijn (met de ambtelijk secretaris) verantwoordelijk voor de rekrutering van de leden ten behoeve van een zitting.
- 3.2.4 De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven Bavo Europoort, Dijk en Duin en Parnassia voegen aan de regionale kamer van de commissie in hun respectievelijke regio een medewerker toe in de functie van ambtelijk secretaris en voorzien in zijn waarneming. Deze medewerkers zijn geen lid van de commissie.

### **3.3 Voordracht, benoeming, zittingstermijn, ontslag en vergoeding**

#### **3.3.1 Voordracht**

De bestuurders van de regionale ketenzorgzorgbedrijven Bavo Europoort, Dijk en Duin en Parnassia zijn verantwoordelijk voor het werven van de leden van de regionale kamer in hun respectievelijke regio en dragen die ter benoeming voor aan de raad van bestuur. De bestuurders kunnen voor het werven meerdere in- en externe gremia verzoeken hiertoe voorstellen te doen.

#### **3.3.2 Benoeming**

Het voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van een regionale kamer van de commissie wordt door de raad van bestuur ter advisering aan de Concerncliëntenraad van de Parnassia Groep aangeboden. Na advisering vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.

#### **3.3.3 Zittingstermijn**

De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming is éénmaal mogelijk, met uitzondering van hen die de leeftijd van 70 jaar hebben bereikt. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voorgedragen conform het bepaalde bij 3.3.1 en vindt benoeming plaats volgens het bepaalde onder 3.3.2 en 3.3.3.

#### **3.3.4 Ontslag**

Gedurende de termijn van hun benoeming kunnen de voorzitters en leden van de commissie slechts door de raad van bestuur van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

#### **3.3.5 De leden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden.**

### **3.4 Geheimhouding**

De voorzitter en de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht, ook na beëindiging van hun lidmaatschap, omtrent al hetgeen te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht. De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van ambtelijk secretaris, ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

### **3.5 Verschoning en wraking**

De voorzitters en leden van de commissie verschonen zich van de behandeling van een klacht, waarbij zij in enig opzicht zijn betrokken, dan wel betrokken zijn geweest. De leden van de commissie kunnen door of namens de klager worden gewraakt om aan de behandeling van een klacht deel te nemen. De commissie besluit terstond of de wraking wordt toegestaan.

## **4 BEMIDDELING**

### **4.1 Onverminderd het recht van klager bij de commissie een klacht in te dienen en daarover een uitspraak te verlangen, wordt bij de toepassing van deze regeling ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen in overleg met:**

- de medewerker op wiens gedraging of beslissing het ongenoegen is gericht;
- de bestuurder van stichting 1nP of een door hem aangewezen medewerker;
- de patiëntenvertrouwenspersoon.

- 4.2** Indien de voorzitter van de commissie daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met instemming van klager worden geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.
- 4.3** De voorzitter van de commissie kan de bestuurder vragen een medewerker aan te wijzen, dan wel een lid uit de commissie aanwijzen die met de bemiddelingspoging wordt belast, dan wel ieder ander persoon die de instemming van klager en aangeklaagde heeft, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
- 4.4** De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de klacht die voorwerp is van bemiddeling.
- 4.5** Gedurende de periode van bemiddeling worden de klachttermijnen opgeschort.
- 4.6** Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de bemiddelaar, met instemming van de klager en aangeklaagde, het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de voorzitter van de commissie en de klager. Uit deze rapportage moet blijken dat klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling.
- 4.7** Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd. De klager heeft de mogelijkheid om na een succesvol afgesloten bemiddeling op zijn standpunt terug te komen en de klacht alsnog ter behandeling aan de commissie aan te bieden.
- 4.8** Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de klacht door de commissie in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven in de artikelen 5 en volgende van dit reglement. Het lid van de commissie belast met de bemiddelingspoging neemt geen deel aan de behandeling van de klacht door de commissie.

## **5 KLACHTENPROCEDURE**

- 5.1.1 Een klacht dient schriftelijk en ondertekend bij de commissie te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van klager te bevatten.
- 5.1.2 Een klacht wordt gericht aan Stichting 1nP, Postbus 199, 3220 AD Hellevoetsluis of [klachten@1np.nl](mailto:klachten@1np.nl). Stichting 1nP verzorgt de doorzending naar de regionale kamer: de Regio Haaglanden.
- 5.2 Het niet in behandeling nemen van een klacht**  
In overleg met de voorzitter van de commissie gaat de ambtelijk secretaris na, of
- het een klacht betreft in de zin van Artikel 1.9 van dit reglement
  - de klager bevoegd is een klacht in te dienen
  - een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest.

Indien één van de in dit lid genoemde omstandigheden zich voordoet is de voorzitter van de commissie bevoegd de klacht niet of niet verder in behandeling te nemen. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt schriftelijk melding gedaan aan klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur van de instelling dan wel de Bestuurder van het zorgbedrijf/-organisatie waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

### **5.3 Ontvangstbevestiging**

De ambtelijk secretaris van de commissie

- a. bevestigt binnen drie werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht. Tevens wordt daarbij schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- b. zendt aan de medewerker terstond een afschrift van de klacht met het verzoek binnen de daarin aangegeven termijn schriftelijk naar de commissie te reageren op de klacht. Tevens wordt daarbij aan de medewerker schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- c. doet van de indiening van een klacht en de inhoud ervan mededeling aan de bestuurder i.c. de geneesheer-directeur van het betreffende zorgbedrijf;
- d. stelt in overleg met de voorzitter de commissie samen in geval het tot een hoorzitting komt;
- e. stelt in overleg met de voorzitter de zittingsdatum vast;
- f. roept partijen op voor de hoorzitting; hierbij worden partijen gewezen op hun recht zich te laten begeleiden en zich te laten vertegenwoordigen.

### **5.4 Hoorzitting**

#### **5.4.1 Horen van partijen**

De commissie stelt de klager en degene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid gehoord te worden. De hoorzitting is niet openbaar. Partijen worden in principe in elkaars bijzijn gehoord. Op verzoek van klager of aangeklaagde kan de voorzitter van de commissie besluiten dat het horen apart van elkaar plaatsvindt. Bij gescheiden horen zal de commissie zakelijk meedelen wat de andere partij heeft verklaard en de gelegenheid geven daar op te reageren. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen. De commissie handelt naar bevind van zaken als klager en/of aangeklaagde niet ter zitting verschijnt (zie 6. Slotbepalingen 6.10).

#### **5.4.2 Vertrouwenspersoon**

De klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich tijdens het horen doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.

#### **5.4.3 Inlichtingen**

- a. De commissie kan deskundigen raadplegen, om overlegging verzoeken van terzake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen.
- b. De commissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie heeft hiervoor de expliciete toestemming van de cliënt nodig of, indien de cliënt niet in staat kan worden geacht zijn belangen ter zake redelijk te kunnen behartigen, diens wettelijke vertegenwoordiger.

- c. De commissie kan iedere medewerker/professional verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker/professional aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voorzover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.
- d. De commissie oefent deze bevoegdheden slechts uit voor zover dat noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.

## **5.5 Klachtbehandeling**

- 5.5.1 De klachtbehandeling houdt ondermeer in, dat de commissie, op grond van het feitencomplex, de haar toegezonden rapportage(s) en de terzake afgelegde verklaringen onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:
  - a. de wettelijke voorschriften;
  - b. in de instelling en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen of gedragsregels;
  - c. normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 5.5.2 De commissie kan:
  - a. een klacht niet in behandeling nemen (art. 5.2);
  - b. een klacht gegrond achten;
  - c. een klacht deels gegrond achten;
  - d. een klacht ongegrond achten.
- 5.6.4 De commissie kan aanbevelingen doen.

## **5.6 Uitspraak Wkkgz**

- 5.6.1 De commissie brengt haar oordeel over de gegrondheid van de klacht ingevolge de Wkkgz uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed ter kennis van de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht, de klager en de aangeklaagde.
- 5.6.2 Indien het de commissie bij uitzondering niet mogelijk is binnen de in het vorige lid genoemde termijn een uitspraak te doen, doet zij daarvan schriftelijk en met vermelding van de reden mededeling aan de in dat lid genoemde personen en instanties onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak kan worden verwacht. Die termijn kan maximaal nog een keer de reglementaire termijn van zes weken zijn.
- 5.6.3 De raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf/-organisatie waartegen de klacht is gericht, bericht schriftelijk en gemotiveerd binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

## **6 SLOTBEPALINGEN**

### **6.1 Overige instanties**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals het regionale tuchtcollege, de inspectie voor de gezondheidszorg, de burgerlijke of

strafrechter (via het Openbaar Ministerie). Als de klager hiertoe besluit, dient deze dit onverwijld aan de commissie mee te delen.

## **6.2 Kosten**

- 6.2.1 De commissie brengt aan de klager geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Eventuele kosten voor bijstand van de klager komen voor diens rekening.
- 6.2.2 Voor het tegen betaling inschakelen van een externe deskundige heeft de commissie toestemming van de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf/-organisatie waartegen de klacht is gericht.

## **6.3 Schadeclaims**

De commissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf/-organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

## **6.4 Klachten gericht op een ernstige situatie met structureel karakter**

Indien een klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de raad van bestuur daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de raad van bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de inspectie, nadat de raad van bestuur van dit voornemen op de hoogte is gesteld. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

## **6.5 Archivering en bewaartermijn van dossiers, en inzagerecht**

Van het dossier inzake behandeling van een klacht bewaart de (regionale kamer van de) commissie slechts één exemplaar ten behoeve van archief. De dossiers met betrekking tot klachten worden gedurende vijf jaar bewaard en daarna vernietigd. De klager respectievelijk de aangeklaagde heeft recht op inzage in de gegevens die tijdens de procedure zijn vastgelegd en in het dossier opgenomen. De aangeklaagde voor zover het de over hem vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee niet de privacy van de klager in het geding komt. Zij kunnen hiertoe een schriftelijk verzoek indienen bij de voorzitter van de commissie.

## **6.6 Bekendmaking**

De bestuurder draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement binnen het zorgbedrijf/-organisatie aan cliënten en medewerkers/professionals op een wijze die in de instelling gebruikelijk is. In de welkomstbrief wordt het bestaan van het reglement gemeld onder de vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

## **6.7 Jaarverslag**

De commissie brengt jaarlijks voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur en de IGZ.

## **6.8 Evaluatie**

De raad van bestuur en de commissie evalueren tweejaarlijks het reglement.



## **6.9 Wijziging en vaststelling**

Voorstellen tot wijziging van dit reglement worden ingediend bij de raad van bestuur en worden vervolgens voorgelegd aan de commissie.

Vaststelling geschiedt door de raad van bestuur gehoord de belanghebbende organen waaronder de medezeggenschap Parnassia Groep. InP behoudt zich het recht wijzigingen die nodig zijn voor aansluiting bij de eigen organisatie hierin op te nemen.

## **6.10 Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wordt voorzien door de commissie al dan niet in overleg met de raad van bestuur respectievelijk de bestuurder van het zorgbedrijf/-zorgorganisatie waartegen de klacht is gericht.

## **6.11 Toezien**

De raad van bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

## **6.12 Inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 1 maart 2010.

Dit reglement is aangepast per 1 november 2013.

---

## Bijlage 1: Informatie voor cliënten

Deze brief ontvangen cliënten nadat een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.



**Klachtencommissie patiënten  
regio Haaglanden**

### **INFORMATIE VOOR CLIËNTEN**

#### **Over de procedure bij de Klachtencommissie van 1nP / Parnassia Groep, regio Haaglanden**

##### **Inleiding**

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden.

Stichting 1nP is aangesloten bij Parnassia Groep. Voor de klachtencommissie werkt 1nP samen met de klachtencommissie van Parnassia groep. De Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep werkt met drie regionale kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord-Holland. Klachten van 1nP cliënten worden in principe in de kamer in Haaglanden in behandeling genomen.

De (regionale) commissies werken ten behoeve van de Parnassia Groep zorgbedrijven t.w. Parnassia, Bavo Europoort, Dijk en Duin, PsyQ, Brijder, Palier, Ipsy, Lucertis en Indigo Zorgservice, alsmede Scelta expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag, PsyToBe, zorginstelling voor poliklinische behandeling van patiënten met gecombineerde problematiek, gevestigd te Rotterdam en **Stichting 1nP**, ambulante zorgaanbieder voor Specialistische ggz en Basis ggz.

Uit reacties van cliënten die een klacht bij de Klachtencommissie hebben ingediend is gebleken, dat er naast het reglement van de Klachtencommissie behoefte is aan een nadere toelichting op de procedure bij de Klachtencommissie cliënten.

Dit was voor de commissie aanleiding om aanvullende informatie over de gang van zaken bij het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie op schrift te stellen.

##### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die (per klachtbehandeling) bestaat uit: een voorzitter en twee leden (inhoudelijk deskundigen). De voorzitter(s) van de commissie (altijd juristen) zijn niet werkzaam voor en onafhankelijk van de Parnassia Groep/Stichting 1nP. Het streven is om dit ook voor de leden van de commissie te laten gelden; echter als gevolg van de toegenomen omvang van Parnassia Groep is dit niet in alle gevallen mogelijk. Overeengekomen

is dat het inhoudelijk deskundige lid dat bij Parnassia Groep werkzaam is alleen deelneemt aan de klachtbehandeling buiten de eigen regio, waardoor in voldoende mate wordt voldaan aan de eis tot onafhankelijkheid.

Voor alle functies geldt dat deze onbezoldigd zijn en dat er slechts een - vanwege investering van kennis, kunde en tijd - geringe tegemoetkoming (blijk van waardering) in de onkosten tegenover staat.

De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De commissie behandelt klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

## **Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie**

U kunt zelf schriftelijk een klacht indienen bij de Klachtencommissie, maar iemand anders kan dat ook namens u doen.

De ontvangst van uw klacht wordt schriftelijk bevestigd door het secretariaat van de Klachtencommissie.

Vervolgens wordt aan de medewerker(s) waarop de klacht betrekking heeft gevraagd om schriftelijk op de klacht te willen reageren. Van deze reactie ontvangt u via de Klachtencommissie een afschrift.

## **Bemiddeling**

Wanneer de voorzitter van de Klachtencommissie daartoe termen aanwezig acht, kan eerst worden gepoogd om via bemiddeling tot een voor de indiener van de klacht aanvaardbare oplossing te komen.

Een bemiddelingspoging kan alleen worden ondernomen als u daar als klager mee instemt.

De commissie kan uit haar midden een lid aanwijzen dat met de bemiddelingspoging wordt belast, maar ook het betrokken afdelingshoofd, de betrokken directeur of de geneesheer-directeur kan worden gevraagd om te bemiddelen.

De uitkomst van de bemiddeling wordt schriftelijk gerapporteerd aan de voorzitter van de Klachtencommissie.

Als de bemiddeling niet tot een voor u aanvaardbaar resultaat heeft geleid, kan de klacht alsnog conform de gebruikelijke procedure door de Klachtencommissie in behandeling worden genomen.

## **Hoorzitting**

Als bemiddeling niet (meer) aan de orde is, behandelt de Klachtencommissie uw klacht tijdens een hoorzitting, waarbij u en degene(n) over wie u klaagt in principe gezamenlijk worden gehoord. Voor deze hoorzitting ontvangt u een schriftelijke uitnodiging.

Op verzoek van één van beide partijen kan de commissie tot het apart horen van klager en aangeklaagde(n) besluiten. In dit verband is het nuttig om te weten dat eventueel vertrouwelijke informatie die niet ter kennis van de andere partij mag of kan worden gebracht, ook geen rol kan spelen in de beoordeling van de klacht door de Klachtencommissie.

## **Ondersteuning**

Tijdens de hoorzitting kunt u zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan de patiëntenvertrouwenspersoon zijn, maar bijvoorbeeld ook een partner, familielid of vriend.

## **Termijnen en vergaderrooster**

Omdat de procedure bij de Klachtencommissie aan (wettelijke) termijnen is gebonden en de externe leden van de commissie ook elders verplichtingen hebben, vergadert de commissie

volgens rooster. Dit betekent dat de commissie er in principe vanuit gaat dat de betrokken partijen zich voegen naar datum en tijdstip die voor de hoorzitting – die ongeveer één uur duurt - zijn vastgesteld.

De termijn waarop de commissie haar oordeel over de gegrondheid van een Wkkgz klacht kenbaar moet maken is zes weken.

## **Uitspraak**

In de meeste gevallen wordt u na de hoorzitting door de ambtelijk secretaris telefonisch op de hoogte gesteld van de uitspraak van de Klachtencommissie. Uw klacht kan ongegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond worden verklaard.

De uitspraak wordt gemotiveerd op schrift gesteld en ongeveer twee weken na de hoorzitting toegezonden aan: klager, aangeklaagde(n), de betrokken bestuurder en de geneesheer-directeur van Parnassia Groep.

De bestuurder bericht aan de betrokken partijen of en zo ja welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie worden genomen.

## **Feedback**

Als de uitvoering van de klachtenprocedure u aanleiding tot opmerkingen geeft, kunt u dit kenbaar maken aan de secretaris van de Klachtencommissie of aan de betreffende bestuurder of geneesheer-directeur. Eventuele reacties worden besproken in de jaarlijkse bijeenkomst van de Klachtencommissie, zodat het uitvoeringsbeleid waar nodig kan worden bijgesteld. Urgente kwesties worden vanzelfsprekend onmiddellijk ter kennis gebracht van de voorzitter van de Klachtencommissie.

## **Nadere informatie**

Behalve in het reglement van de Klachtencommissie cliënten is informatie over de klachtenprocedure te vinden in de betrokken wetteksten (Wkkgz).

Daarnaast kunnen vanzelfsprekend inlichtingen worden gevraagd bij het secretariaat van de Klachtencommissie cliënten, regio Haaglanden.

Contactgegevens van de klachtencommissie regio Haaglanden.

Bijlage 2: Informatie voor professionals  
Deze brief ontvangen cliënten nadat een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.



**Parnassia Groep**  
Specialist in geestelijke gezondheid



**Klachtencommissie patiënten  
regio Haaglanden**

## **INFORMATIE VOOR professionals 1nP**

### **Over de procedure bij de Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, regio Haaglanden**

#### **Inleiding**

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van patiënten cq cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden.

**Stichting 1nP** is aangesloten bij Parnassia Groep. Voor de klachtencommissie werkt 1nP samen met de klachtencommissie van Parnassia groep. De Klachtencommissie Parnassia Groep werkt met drie regionale kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord-Holland. Klachten van 1nP cliënten worden in principe door de kamer in Haaglanden in behandeling genomen.

De (regionale) commissies werken ten behoeve van de Parnassia Groep zorgbedrijven t.w. Parnassia, Bavo Europoort, Dijk en Duin, PsyQ, Brijder, Palier, Ipsy, Lucertis, en Indigo Zorgservice, alsmede Scelta expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag, en PsyToBe, zorginstelling voor poliklinische behandeling van patiënten met gecombineerde problematiek, gevestigd te Rotterdam en **Stichting 1nP**, ambulante zorgaanbieder voor Specialistische ggz en Basis ggz.

Uit reacties van medewerkers over wie een klacht bij de Klachtencommissie is ingediend, is gebleken dat er naast het reglement van de Klachtencommissie behoefte is aan een nadere toelichting op de procedure bij de Klachtencommissie.

Dit was voor de commissie aanleiding om voor medewerkers een toelichting op de procedure bij de Klachtencommissie op schrift te stellen.

#### **Klachtencommissie**

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, die (per klachtbehandeling) bestaat uit: een voorzitter en twee leden (inhoudelijk deskundigen). De voorzitter(s) van de commissie (altijd

juristen) zijn niet werkzaam voor en onafhankelijk van de Parnassia Groep / Stichting 1nP. Het streven is om dit ook voor de leden van de commissie te laten gelden; echter als gevolg van de toegenomen omvang van de Parnassia Groep is dit niet in alle gevallen mogelijk. Overeengekomen is dat het inhoudelijk deskundige lid dat bij de Parnassia Groep / Stichting 1nP werkzaam is alleen deelneemt aan de klachtbehandeling buiten de eigen organisatie, waardoor in voldoende mate wordt voldaan aan de eis tot onafhankelijkheid. Voor alle functies geldt dat deze onbezoldigd zijn en dat er slechts een – vanwege investering van kennis, kunde en tijd - geringe tegemoetkoming (blijk van waardering) in de onkosten tegenover staat. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

- De commissie behandelt klachten voor 1nP op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector ( Wkkgz).

## **Termijnen en vergaderrooster**

Omdat de procedure bij de Klachtencommissie aan (wettelijke) termijnen is gebonden en de externe leden van de Klachtencommissie ook elders verplichtingen hebben, vergadert de commissie volgens rooster. Dit betekent dat de commissie er in principe vanuit gaat dat de betrokken partijen zich voegen naar datum en tijdstip die voor de hoorzitting – die ongeveer één uur duurt - zijn vastgesteld.

De termijn waarop de commissie haar oordeel over de gegrondheid van een Wkkgz klacht kenbaar moet maken is zes weken.

## **Verweerschrift van degene over wie wordt geklaagd**

U wordt verzocht om schriftelijk commentaar op de klacht te leveren. Omdat de wettelijke behandelingstermijn kort is en het commentaar door het secretariaat vóór de hoorzitting aan de leden van de Klachtencommissie en aan klager moet worden toegezonden.

## **Bemiddeling**

Wanneer de voorzitter van de Klachtencommissie daartoe termen aanwezig acht, kan eerst worden gepoogd om via bemiddeling tot een voor de indiener van de klacht aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.

Een bemiddelingspoging kan alleen worden ondernomen als klager daarmee instemt.

De commissie kan uit haar midden een lid aanwijzen dat met de bemiddelingspoging wordt belast, maar ook het betrokken afdelingshoofd, de betrokken directeur of de geneesheer-directeur kan worden gevraagd om te bemiddelen.

De uitkomst van de bemiddeling wordt schriftelijk gerapporteerd aan de voorzitter van de Klachtencommissie.

Als de bemiddeling niet tot een voor klager aanvaardbaar resultaat heeft geleid, kan de klacht alsnog conform de gebruikelijke procedure door de Klachtencommissie in behandeling worden genomen.

## **Hoorzitting**

Als bemiddeling niet (meer) aan de orde is, behandelt de Klachtencommissie de klacht tijdens een hoorzitting, waarbij u en degene die over u klaagt in principe gezamenlijk worden gehoord. Voor deze hoorzitting ontvangt u een schriftelijke uitnodiging.

Op verzoek van één van beide partijen kan de commissie tot het apart horen van klager en aangeklaagde(n) besluiten. In dit verband is het nuttig om te weten dat eventueel vertrouwelijke informatie die niet ter kennis van de andere partij mag of kan worden gebracht, ook geen rol kan spelen in de beoordeling van de klacht door de Klachtencommissie.

## **Ondersteuning**

Tijdens de hoorzitting kunt u zich desgewenst laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan bijvoorbeeld uw collega zijn als de klacht betrekking heeft op de uitvoering van het behandelbeleid.

Als u behoefte heeft aan juridische ondersteuning kunt u zich laten bijstaan door een jurist welke u middels u beroepsaansprakelijkheidsverzekering inschakelt.

## **Uitspraak**

In de meeste gevallen wordt u na de hoorzitting door de ambtelijk secretaris telefonisch op de hoogte gesteld van de uitspraak van de Klachtencommissie. De klacht kan ongegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond worden verklaard.

De uitspraak wordt gemotiveerd op schrift gesteld en ongeveer twee weken na de hoorzitting toegezonden aan: klager, aangeklaagde(n), de betrokken bestuurder en de geneesheer-directeur van Parnassia Groep en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De bestuurder bericht aan de betrokken partijen of en zo ja welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak van de Klachtencommissie worden genomen.

## **Feedback**

Als de uitvoering van de klachtenprocedure u aanleiding tot opmerkingen geeft, kunt u dit kenbaar maken aan de secretaris van de Klachtencommissie of aan de betreffende bestuurder of geneesheer-directeur. Eventuele reacties worden besproken in de jaarlijkse bijeenkomst van de Klachtencommissie, zodat het uitvoeringsbeleid waar nodig kan worden bijgesteld. Urgente kwesties worden vanzelfsprekend onmiddellijk ter kennis gebracht van de voorzitter van de Klachtencommissie.