

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 verweerder. 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. Het gaat dan om een klachtenregeling die 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 klachtencommissie 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

Bestuurder: De bestuurder van GGMD

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

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.

Eerste geneeskundige: De eerste geneeskundige is verantwoordelijk 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: Een klacht , die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, de cliënt daar niet in berust (geldt niet voor zorg vanuit de WMO of Jeugdwet).

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

Klager: De persoon die een klacht indient.

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 11 van deze regeling.

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

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.

Verweerder: De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft.

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. Zorg dragen 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 2 Uiting van onvrede (informele traject)

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 betreft 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, 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 heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen;
 - de cliënt indien gewenst bijstaan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen en het bieden van begeleiding daarbij.

2. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking gedurende de gehele klachtenprocedure. De klachtenfunctionaris informeert de klager en verweerder over de termijnen en de voortgang.
3. 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.
4. De klachtenfunctionaris:
 - registreert de klachten die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan;
 - rapporteert op basis van deze registratie periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de bestuurder
 - signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
 - draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, verweerder en eventueel andere betrokkene gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen;
5. 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.
6. 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.
7. 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 3 Klachtafhandeling (formeel traject)

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 ander 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 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. Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard 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.
 - 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 de organisatie is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling van de klacht noodzakelijk maken.
 - de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden. Deze klacht zal nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na twee jaar wordt ingediend.
2. In het geval dat de klachtenfunctionaris de klacht niet ontvankelijk verklaart, dan deelt de klachtenfunctionaris dit na overleg met en namens de bestuurder schriftelijk en gemotiveerd mee aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan GGMD betrekking heeft, zal de klachtenfunctionaris er namens de bestuurder zorg voor dragen dat de klager wordt verwezen.
4. De klacht bevat minimaal:
 - naam en contactgegevens van klager (tenminste adres en telefoonnummer).
 - naam van de zorgverlener(s) tegen wie de klacht zich richt.
 - omschrijving van de klacht voorzien van data en feiten rond de gedragingen waarover wordt geklaagd.

Artikel 8 Klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris

1. Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de 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 onderzoekt de klacht zorgvuldig en bespreekt met de betrokkenen de mogelijkheden om laagdrempelig tot een passende oplossing te komen voor de klacht. De klachtenfunctionaris stelt zich daartoe proactief op en treedt in contact met de klager, de verweerder en/of de leidinggevende.
Degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgt altijd de gelegenheid om op de klacht te reageren. Daarnaast wordt er rekening gehouden met de wensen van de klager met betrekking tot de wijze waarop hij zijn klacht aan de orde wil stellen.
4. De klachtenfunctionaris stelt na toestemming van de klager de leidinggevende in kennis van de klacht en benoemt de eventuele oplossingsmogelijkheden, zoals besproken met klager en verweerder.
5. Indien de klager en klachtenfunctionaris van oordeel zijn dat de klacht in aanmerking komt voor bemiddeling, legt de klachtenfunctionaris dit voorstel aan de verweerder voor. De bemiddeling kan plaatsvinden middels een gesprek tussen klager en verweerder, een gesprek tussen klager, verweerder en/of diens leidinggevende, of een gesprek tussen klager, verweerder, leidinggevende, onder leiding van de klachtenfunctionaris.
6. De klachtenfunctionaris stuurt op basis van het onderzoek een conclusie ten aanzien van de afhandeling van de klacht aan de bestuurder. In dit bericht geeft de klachtenfunctionaris weer hoe de klacht is behandeld en of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen. Op basis van de conclusie van de klachtenfunctionaris stuurt de bestuurder vervolgens een schriftelijk oordeel aan de klager en een kopie daarvan aan de verweerder, de leidinggevende en de klachtenfunctionaris. In dit bericht motiveert de bestuurder zijn oordeel over de klacht en of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
7. Van bovenstaande alinea kan worden afgeweken, als met instemming van de klager een oplossing voor de klacht is gevonden, en de klager akkoord gaat met een schriftelijk afsluitbericht door de klachtenfunctionaris. In dat geval zendt de klachtenfunctionaris een kopie van het afsluitbericht naar de klager, de verweerder, de leidinggevende en de bestuurder.

8. 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 verweerder daarover van de klachtenfunctionaris bericht hebben ontvangen met opgave van redenen.
9. Indien de klager de klacht niet door de klachtenfunctionaris wil laten behandelen of indien de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie. De klager wordt hierover geïnformeerd. Voor alle cliënten van GGMD (ZvW, Wmo en Jeugdwet) bestaat de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de klachtencommissie (zie artikel 11). Vanaf het moment dat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, is deze verantwoordelijk voor de procesgang en de termijnbewaking. Voor klachten op grond van de ZvW bestaat tevens de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen, conform het bepaalde in artikel 12.

In het geval het bekend is bij de klachtenfunctionaris dat de klager de klacht voorlegt aan de Klachten- of Geschillencommissie dan draagt de klachtenfunctionaris zorg voor de registratie hiervan en stelt de leidinggevende, de verweerder en de bestuurder hiervan op de hoogte.

10. 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.
11. 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 direct voorgelegd aan de eerste geneeskundige. De eerste geneeskundige 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 9 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, verweerder 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.

Artikel 10 Rapportage

1. Op basis van de klachtenregistratie stelt de klachtenfunctionaris halfjaarlijks een geanonimiseerde klachtenrapportage op en stelt deze beschikbaar aan de bestuurder. 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 bestuurder bespreekt de halfjaarrapportage met de leidinggevenden en de Eerste Geneeskundige.
3. De klachtenfunctionaris stelt een klachtenjaarverslag op. De bestuurder bespreekt het Jaarverslag met de Eerste Geneeskundige, de leidinggevenden en de Cliëntenraad.

HOOFDSTUK 4 Klachtbehandeling door de klachtencommissie

Artikel 11 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. 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 klachtenregeling¹.

HOOFDSTUK 5 Klachtbehandeling Geschillencommissie Zorginstellingen

Artikel 12 Geschillencommissie Zorginstellingen

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, of de bestuurder niet binnen de gestelde termijn (van zes plus vier weken) haar oordeel heeft gegeven en/of de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorginstellingen.
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.

¹ Het reglement van de klachtencommissie kan worden gedownload van de website van GGMD.

HOOFDSTUK 6 Overige bepalingen

Artikel 13 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.

Artikel 14 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 15 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 16 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 17 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 betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de cliëntenraad.

Artikel 18 Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 19 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 20 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 Eerste Geneeskundige.

Artikel 21 Datum van inwerkingtreding

Deze herziene regeling treedt in werking op 13 januari 2022.