

Klachtenreglement Patiëntenzorg Accare

op basis van de Jeugdwet en de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

Dit gewijzigde klachtenreglement is besproken met de secretaris en voorzitter van de klachtencommissie, met het Directieteam/Raad van Bestuur, ter advies voorgelegd aan de Ondernemingsraad, de Cliëntenraad en de Medische Staf.
Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 10 oktober 2024.

Status:	definitief
Versie:	4.1
Organisatieonderdeel van toepassing:	Accare
Vindplaats:	Accarenet, www.accare.nl
Auteur:	Alice Broersma
Functie:	jurist
Vastgesteld door:	Raad van Bestuur
Vastgesteld op:	10 oktober 2024
Evaluatie/revisiedatum:	1 januari 2026
Code:	K&Z AJB 2024
Aantal pagina's incl. voorblad en bijlagen:	23

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wettelijk kader klachtbehandeling door de klachtencommissie	4
Infographic klachtbehandeling Jeugdwet en Wkkgz	5
Klachtenreglement	
Artikel 1 – Begrippen	6
Artikel 2 – Doelstelling van de klachtenprocedure	8
Artikel 3 – Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	8
Artikel 4 – Taken van de klachtencommissie	9
Artikel 5 – Bevoegdheden van de klachtencommissie	10
Artikel 6 – Indienen van een klacht	10
Artikel 7 – Bevoegdheid van de commissie	10
Artikel 8 – Ontvankelijkheid van de klager	11
Artikel 9 – Bemiddeling	11
Artikel 10 – Schorsing (alleen van toepassing op een specifieke klacht)	12
Artikel 11 – Melding van een klacht over een ernstige situatie	13
Artikel 12 – Behandeling van een klacht	14
Artikel 13 – Uitspraak van de commissie	16
Artikel 14 – Maatregelen	16
Artikel 15 – Beroepsmogelijkheid	16
<i>Overige bepalingen</i>	
Artikel 16 – Andere klachtmogelijkheden	17
Artikel 17 – Kosten	17
Artikel 18 – Openbaarmaking	17
Artikel 19 - Vaststelling en wijziging reglement	17
Artikel 20 - Toezicht	17
Artikel 21 – Onvoorziene situaties	18
Artikel 22 – Inwerkingtreding	18
Bijlagen:	
1 – Infographic klachtbehandeling binnen Accare	19
2 – Overzicht contactgegevens regiodirecties en Raad van Bestuur Accare	20
3 – Overzicht waar kunt u terecht met klachten in de gezondheidszorg en jeugdhulp	21

Overzicht wijzigingen augustus 2025 (zonder vaststellingsprocedure)

- Niet werkende link naar het klachtenformulier is gecorrigeerd
- Wijziging directie Intensieve Zorg is doorgevoerd in bijlage 2

Klachtenreglement Patiëntenzorg Accare

Inleiding

Dit klachtenreglement regelt de behandeling van klachten op grond van de eisen van:

- De Jeugdwet
- De wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

Dit klachtenreglement is niet van toepassing op de behandeling van klachten van cliënten van Accare die op grond van de Wet Verplichte GGZ (Wvggz) zijn ingediend. Klachten in het kader van de Wvggz worden behandeld door een regionale onafhankelijke klachtencommissie. Accare is aangesloten bij de regionale onafhankelijke klachtencommissie Wvggz in Drenthe.

In bijlage 2 staan de contactgegevens van deze klachtencommissie vermeld.

De Stichting Accare, Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland, *Accare*, is de houder van het reglement. Het reglement vindt toepassing binnen Accare.

Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare, met inachtneming van de medezeggenschapsprocedures. De Raad van Bestuur van Accare ziet toe op de naleving van het reglement.

De procedure klachtbehandeling

Als iemand niet tevreden is over de behandeling dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met de eigen behandelaar. Misschien is er sprake van een misverstand of weet de behandelaar niet dat er sprake is van ontevredenheid. De behandelaar kan dit dan direct rechtzetten of samen naar een oplossing zoeken. Eventueel kan de cliënt ook nog contact opnemen met de leidinggevende van de behandelaar.

Indien geen oplossing wordt gevonden dan kan de klager zijn of haar klacht indienen bij de regiodirectie van de desbetreffende regio of bij de Raad van Bestuur.

Hoe de regiodirectie en de Raden van Bestuur te bereiken zijn staat in bijlage 1.

De klacht kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Patiëntenzorg Accare. Klachten over de toepassing van de Wvggz kunnen rechtstreeks worden voorgelegd aan de externe Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe.

Het adres van de klachtencommissie van Accare is:

Klachtencommissie Patiëntenzorg Accare
t.a.v. secretaris klachtencommissie de heer F. Kamminga
Postbus 39
9400 AA Assen
Tel. (06) 46201364 of b.g.g. 0592-857050

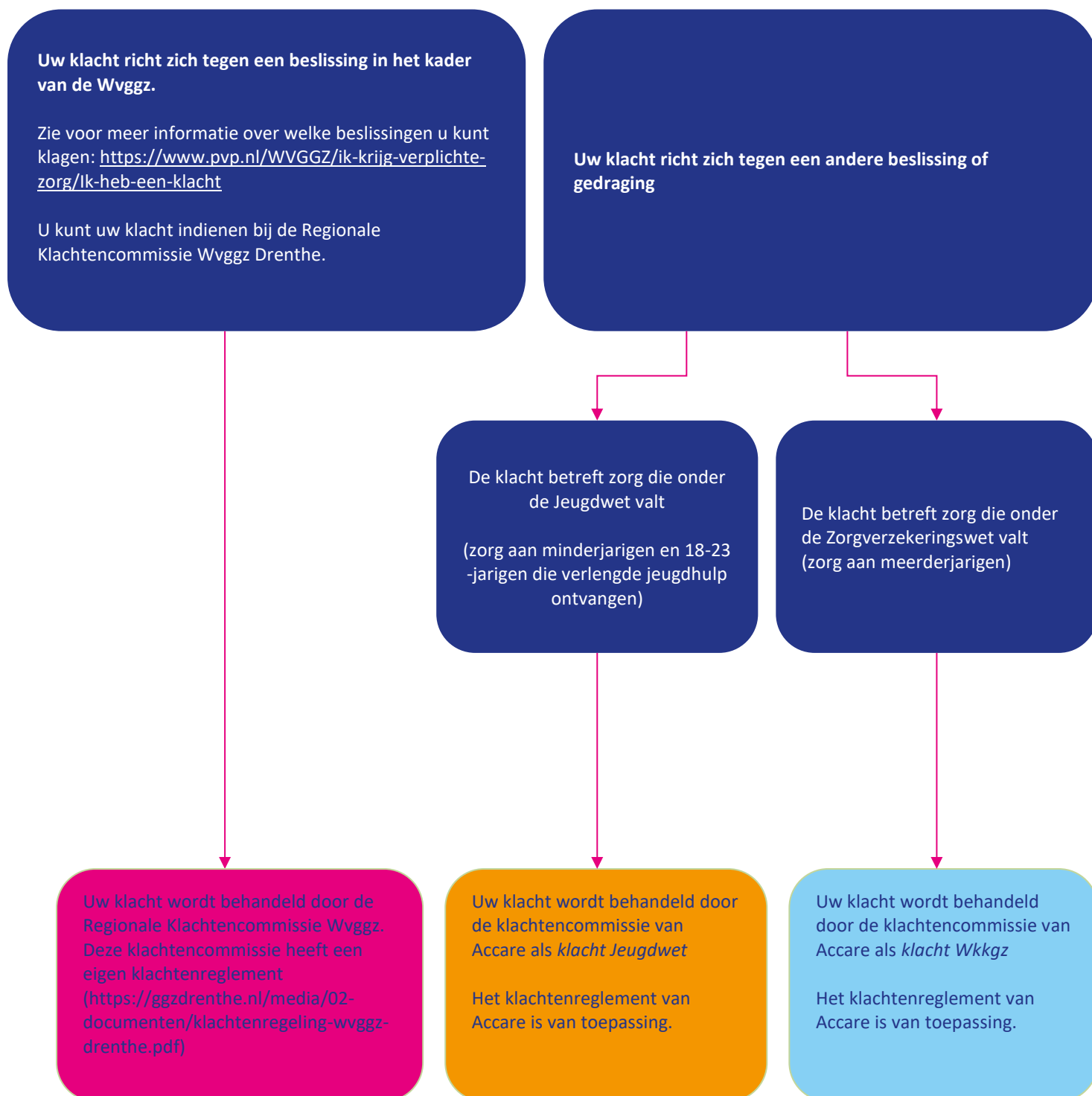
Klacht- en tuchtrecht in de zorg

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van Accare is één van de mogelijkheden binnen het klacht- en tuchtrecht in de zorg.

In bijlage 2 zijn alle mogelijkheden op een rijtje gezet. In de bijlage staan ook de functionarissen en instanties waar de cliënt terecht kan voor ondersteuning en bijstand.

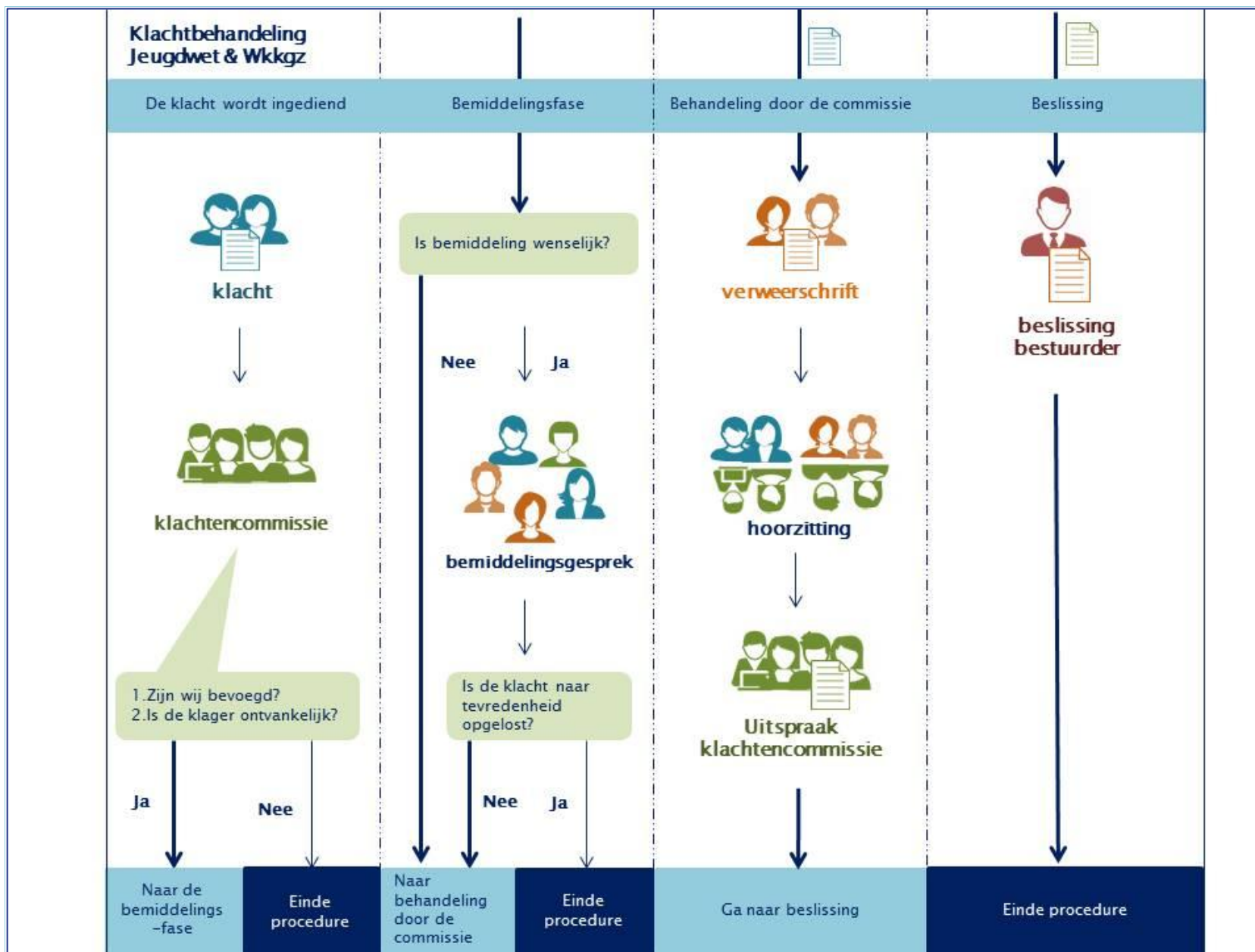
Wettelijk kader klachtbehandeling door de klachtencommissie

In het onderstaande stroomschema wordt aangegeven onder welk wettelijke regeling een klacht valt.



Wvggz = Wet Verplichte GGZ

Wkkgz = Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg



Klachtenreglement

Artikel 1

Begrippen

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

lid 1

de instelling:

Accare - Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, alsmede elke andere instelling op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die met Accare is overeengekomen de behandeling van klachten als bedoeld in lid 4 van dit artikel te doen plaatsvinden door de klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland;

lid 2

de Raad van Bestuur:

Het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als bestuursorgaan;

lid 3

de commissie:

De Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, ingesteld door de Raad van Bestuur van Accare;

lid 4

de klacht:

Klacht Jeugdwet

Elk op grond van artikel 4.2.1 lid 4 Jeugdwet naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging of beslissing van medewerkers of de instelling zelf.

Klacht Wkkgz

Elk op grond van artikel 14 Wkkgz naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging of beslissing van medewerkers of de instelling zelf.

Toelichting

Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolgen voor de cliënt.

lid 5

de klager:

*Bij een klacht op basis van de **Jeugdwet** kunnen de volgende personen een klacht indienen:*

- de jeugdige,
- een ouder (hieronder wordt in de Jeugdwet verstaan: de gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder,
- een ouder zonder gezag,
- een voogd,

- degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of
- de pleegouder,
- wettelijk vertegenwoordigers of anderen die bij de behandeling zijn betrokken (bijvoorbeeld broers of zussen van de cliënt, stiefouders, pleegouders) kunnen ook zelfstandig een klacht indienen als deze betrekking heeft op de behandeling van henzelf als persoon en niet op de behandeling van het kind. Bijvoorbeeld een klacht over onheuse bejegening.
- of de 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.

Toelichting: klachten betreffende de behandeling van een minderjarige cliënt

- Kinderen kunnen zelfstandig een klacht indienen zonder dat zij hiervoor toestemming nodig hebben van hun wettelijk vertegenwoordigers.
- De wettelijk vertegenwoordigers van minderjarigen onder de 18 jaar kunnen een klacht over de behandeling van hun kind indienen zonder toestemming van het kind.

*Bij een klacht op basis van de **Wkkgz** kunnen de volgende personen een klacht indienen:*

- cliënt,
- een nabestaande van de overleden cliënt,
- een vertegenwoordiger van de cliënt,
- wanneer geklaagd wordt over de weigering van de instelling om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon;
- wettelijk vertegenwoordigers of anderen die bij de behandeling zijn betrokken (bijvoorbeeld broers of zussen van de cliënt, stiefouders, pleegouders) kunnen ook zelfstandig een klacht indienen als deze betrekking heeft op de behandeling van henzelf als persoon en niet op de behandeling van het kind. Bijvoorbeeld een klacht over onheuse bejegening.

lid 6

de verweerder:

De medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt, of de instelling zelf.

lid 7

de geneesheer-directeur:

De psychiater die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de instelling of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid.

Lid 8

de wet:

- de Jeugdwet
- de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)

lid 9

de inspecteur:

de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd

lid 10

de cliëntenraad

de cliëntenraad van de instelling.

Artikel 2

Doelstelling van de klachtenprocedure

De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

1. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op voldoende onderling vertrouwen, tussen klager en verweerder.
2. De klacht van een individuele klager te onderzoeken en daarover een uitspraak te doen.
3. Recht te doen aan de individuele klager
4. Recht te doen aan de verweerder.
5. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
6. Controle op en evaluatie van de onder 5. verkregen gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.

Artikel 3

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie.

- lid 1* In de instelling is de Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- lid 2* De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van Accare.
- lid 3* De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.

Toelichting

De cliëntenraad heeft volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (W.M.C.Z.) adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.

- lid 4* De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. De leden zijn eenmaal opnieuw te benoemen.
- lid 5* *Samenstelling van de klachtencommissie*
- a) De commissie bestaat uit minimaal drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.
 - b) Eén lid van de klachtencommissie wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad.
 - c) De voorzitter mag niet werkzaam zijn voor of bij de instelling. Voorzien wordt in een plaatsvervangend voorzitter, voor situaties waarin de voorzitter verhinderd is.

- Lid 6* De commissie is zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De leden van de commissie hebben zitting op persoonlijke titel en beraadslagen en oordelen zonder last en ruggespraak.
- lid 7* Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- lid 8* Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van de instelling, met de functie van regiodirecteur of met de functie van geneesheer-directeur.
- lid 9* De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.
- lid 10* Aan een lid van de commissie wordt tussentijds ontslag verleend:
- a. op eigen verzoek
 - b. bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden.
- lid 11* Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4

Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- lid 1* Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- lid 2* Het, voor zover nodig, doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures.
- lid 3* Het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.
- lid 4* Het in het algemeen ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

Artikel 5

Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- lid 1* Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken.
- lid 2* De commissie heeft in het kader van de behandeling van klachten toegang tot alle plaatsen in de instelling waar cliënten verblijven.
- lid 3* De commissie kan personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken oproepen en horen.
- lid 4* De commissie kan zich laten adviseren door onafhankelijk deskundigen.

Artikel 6

Indienen van een klacht

- lid 1* Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- lid 2* De klager wordt binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toegestuurd en geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- lid 3* Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, dan krijgt de klager alsnog de gelegenheid om zijn of haar klacht op zo kort mogelijke termijn schriftelijk toe te lichten.
- lid 4* Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen, of zoveel langer dan nodig in geval van de situatie in lid 3, mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio.

Artikel 7

Bevoegdheidsverklaring

- lid 1* De commissie beoordeelt allereerst of zij bevoegd is om een oordeel te geven over de ingediende klacht. De commissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als een wettelijk voorschrift bepaalt dat uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- lid 2* Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing mede aan de klager, de verweerder, de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio, onder vermelding van de gronden.
- lid 3* De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

Artikel 8

Ontvankelijkheid van de klager

- lid 1* De commissie doet uitspraak over de ontvankelijkheid van de klager. De commissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klager delegeren aan de voorzitter.
- lid 2* Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- lid 3* Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat
- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is of is geweest;
 - de klacht geen betrekking heeft op een gedraging of beslissing zoals bedoeld in artikel 1 lid 4;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1 lid 5 van dit reglement.
- lid 4* Van het voorgaande wordt mededeling gedaan aan de klager, aan de verweerder en aan de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio, onder vermelding van de gronden.

Artikel 9

Bemiddeling

- lid 1* De voorzitter van de commissie of een ander lid van de klachtencommissie kan bemiddelen tussen klager en verweerder. De klager moet voor deze bemiddeling uitdrukkelijk toestemming verlenen.
- lid 2* De voorzitter van de commissie kan de bemiddeling overlaten aan één of meer leden van de commissie of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
- lid 3* Met het geven van toestemming voor bemiddeling geeft de klager ook toestemming om de klachttermijnen gedurende de periode van bemiddeling op te schorten. Wel wordt een termijn bepaald waarin de bemiddeling dient te worden afgerond.
- lid 4* De commissie deelt het resultaat van de bemiddeling schriftelijk mee aan de klager en aan de verweerder, met het verzoek aan de klager binnen drie dagen na ontvangst van deze mededeling schriftelijk aan te geven of betrokkene de klacht wil intrekken of de klacht behandeld wil zien conform de artikelen 12 e.v. van dit reglement.
- lid 5* Degene die vanuit de commissie heeft geprobeerd te bemiddelen kan niet deelnemen aan de klachtbehandeling door de commissie, wanneer de klager zijn of haar klacht behandeld wil zien conform de artikelen 12 e.v. van dit reglement.

Artikel 10

Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding aan de instelling

- lid 1* De voorzitter doet namens de commissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de Raad van Bestuur van de instelling.
Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bevestigt de voorzitter van de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de verweerder in kennis van de mededeling aan de Raad van Bestuur.
- lid 2* Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de Raad van Bestuur.
Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bevestigt de voorzitter van de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur.
- lid 3* De Raad van Bestuur informeert binnen een maand na de schriftelijke melding de commissie over zijn bevindingen en over eventuele maatregelen die genomen worden naar aanleiding van de melding.
- lid 4* De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de commissie.

Externe melding aan de inspecteur

- lid 5* Bij een klacht over een situatie waarbij sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter beraadt de commissie zich na afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen die de Raad van Bestuur aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft. De klachtencommissie doet een melding bij de inspecteur wanneer haar is gebleken dat de instelling geen maatregelen ter zake heeft getroffen.
- lid 6* Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de commissie rechtvaardigt, kan de commissie besluiten in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- lid 7* Een melding aan de inspecteur doet de commissie schriftelijk en geanonimiseerd.
- lid 8* De commissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de Raad van Bestuur, de klager en de verweerder, met de mededeling dat zij een geanonimiseerde melding aan de inspecteur heeft gedaan.

Artikel 11

Behandeling van een klacht

- lid 1* De klager en de verweerder worden door de secretaris van de commissie geïnformeerd over de samenstelling van de commissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zowel de klager als de verweerder kan gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een bepaald lid of van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De commissie beslist op het bezwaar. Bij honorering van het wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- lid 2* De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden
- lid 3* De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke plicht tot geheimhouding.

Toelichting:

Voor een adequate behandeling van een klacht kan inzage in het dossier door de commissie nodig zijn; de cliënt c.q. de wettelijk vertegenwoordiger(s) moet(en) hiervoor toestemming geven.

Wanneer het informatie betreft over:	Er moet toestemming worden gegeven door:
Een cliënt jonger dan 12 jaar	De wettelijk vertegenwoordigers
Een cliënt van 12 jaar of ouder (wilsbekwaam)	De cliënt
Een cliënt van 12 jaar of ouder (wilsonbekwaam)	Bij cliënten < 18 jaar: De wettelijk vertegenwoordigers Bij cliënten > 18 jaar: de curator of mentor, de persoonlijk gemachtigde, partner, ouder, kind (in die volgorde)
Een ouder	De betreffende ouder

- lid 4* Indien de commissie inlichtingen wil inwinnen bij personen die niet in de instelling werkzaam zijn is daarvoor de schriftelijke toestemming van de cliënt vereist.
- lid 5* Als de klacht niet door de cliënt zelf is ingediend, dient de commissie zich ervan te vergewissen of de cliënt akkoord gaat met inzage in de relevante bescheiden, tenzij de cliënt niet in staat is zijn belangen te behartigen.
- lid 6* De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging of beslissing waarover is geklaagd (beginsel van hoor en wederhoor).

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. De klager of verweerder kan de commissie gemotiveerd verzoeken om het horen van partijen apart van elkaar te laten plaatsvinden. De klachtencommissie neemt een beslissing op dit verzoek. Indien betrokkenen

gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld. Partijen hebben elk nog één keer de mogelijkheid om, binnen een door de commissie gestelde termijn, op elkaars standpunt te reageren (beginsel van repliek en dupliek).

- lid 7* De klager en verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of personen. De kosten hiervan zijn voor de klager voor eigen rekening.
- lid 8* De commissie gaat na of de beslissing of gedraging waarover wordt geklaagd:
- a. al dan niet in strijd is met een wettelijk voorschrift, andere toepasselijk te achten regelgeving, de algemeen aanvaarde opvattingen over goed hulpverlenerschap en/of de huisregels van de instelling.
 - b. bij afweging van alle feiten en omstandigheden voldoende zorgvuldig, dan wel in redelijkheid toelaatbaar moet worden geacht.
- lid 9* De secretaris draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de zitting van de commissie. Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst voorziet de secretaris in de vertaling van de relevante stukken en in bijstand van een tolk.
- lid 10* Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 12

Uitspraak van de commissie

lid 1 Termijnen

Klacht Jeugdwet:

Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een algemene klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De verlenging is maximaal vier weken.

De instelling en de klager kunnen in goed overleg afspreken om een langere termijn dan tien weken af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Bijvoorbeeld wanneer een externe deskundige moet worden ingeschakeld, waardoor de afhandeling van de klacht langer kan duren.

Klacht Wkkgz:

Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een algemene klacht zo spoedig mogelijk, maar tenminste binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De Raad van Bestuur doet mededeling aan de klager en verweerder over de verlenging van de termijn. De commissie stemt de termijn af met de Raad van Bestuur, in verband met de verplichting in de Wkkgz dat de klachtbehandeling, inclusief de in artikel 11.1 genoemde beslissing van de Raad van Bestuur moet zijn afgerond binnen zes weken met een verlengingsmogelijkheid van maximaal vier weken.

De instelling en de klager kunnen in goed overleg afspreken om een langere termijn dan tien weken af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Bijvoorbeeld wanneer een externe deskundige moet worden ingeschakeld, waardoor de afhandeling van de klacht langer kan duren.

Toelichting:

In de Wkkgz is geregeld dat de klachtbehandeling moet zijn afgerond binnen zes weken, met de mogelijkheid tot verlenging van maximaal vier weken. Dit betreft het onderzoek naar de klacht, het oordeel naar aanleiding van het onderzoek en de beslissing van de Raad van Bestuur naar aanleiding van de klacht. De procedure bij de klachtencommissie en de beslissingstermijn van de Raad van Bestuur zijn twee communicerende vaten. Als de klachtencommissie langer tijd nodig heeft om een uitspraak te doen leidt dat tot minder tijd voor de Raad van Bestuur om een beslissing te nemen. Dit betekent dat afstemming tussen commissie en Raad van Bestuur van belang is.

lid 2 De commissie kan de volgende beslissingen nemen:

- een onbevoegdheidsverklaring van de commissie
- een niet-ontvankelijkheidsverklaring van de klager
- een (gedeeltelijke) gegrondheidsverklaring van de klacht
- een (een gedeeltelijke) ongegrondheidsverklaring van de klacht

De commissie brengt haar oordeel ter kennis van de Raad van bestuur. Aan haar oordeel kan de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur toevoegen.

lid 3 Een afschrift van het oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan de klager, de verweerder, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager was), de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio.

In het geval van een specifieke klacht wordt een afschrift van dit oordeel van de commissie eveneens gezonden aan de geneesheer-directeur en de inspecteur.

lid 4 Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst, wordt de inhoud van de beslissing aan de klager medegedeeld in een andere voor hem of haar begrijpelijke taal.

Artikel 13

Maatregelen

lid 1 Klacht Jeugdwet:

De Raad van Bestuur deelt aan de klager en de commissie binnen een maand na het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Klacht Wkkgz:

De Raad van Bestuur deelt aan de klager en de commissie uiterlijk zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de verweerder en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. De termijn van verlenging is maximaal 4 weken.

- lid 2* Een afschrift van het oordeel van de Raad van Bestuur wordt terstond gezonden aan de verweerder, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager was) en de het management van de betreffende regio van de instelling.

Artikel 14

Beroepsmogelijkheid

- lid 1* Er is niet voorzien in een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van de commissie.

Overige bepalingen

Artikel 15

Overige klachtmogelijkheden

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de strafrechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 16

Kosten

- lid 1* Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door de Raad van Bestuur, aan de klager of de verweerder kosten in rekening worden gebracht.
- lid 2* De leden van de commissie genieten vergoeding voor de reiskosten.
- lid 3* De kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen komen voor rekening van de instelling.

Artikel 17

Openbaarmaking

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. In de informatiebrochures voor cliënten wordt het bestaan van het reglement gemeld, alsmede bovengenoemd adres.

Artikel 18

Vaststelling en wijziging klachtenreglement

- lid 1* Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare, na overleg met elke andere instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die daartoe met de Raad van Bestuur van Accare een overeenkomst is aangegaan en nadat de ondernemingsraad om instemming conform art. 27, lid 1, sub j van de WOR en de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd.
- lid 2* Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.
- Lid 3* Dit reglement wordt, na inwerkingtreding, elke twee jaar geëvalueerd.

Artikel 19

Toezicht

De Raad van Bestuur van Accare ziet er op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 20

Onvoorziene situaties

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie. Van deze beslissing wordt mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur van Accare. De Raad van Bestuur van Accare kan vervolgens zo nodig het reglement aanpassen.

Artikel 21

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 10 oktober 2024.

Toelichting

De datum van inwerkingtreding is afhankelijk van de afronding van de medezeggenschapsprocedures bij de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

Klachtbehandeling binnen Accare

Advies

Formele klachtbehandeling

Vervolg

U bent niet tevreden over de zorg van Accare

Als u niet tevreden bent dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met uw eigen behandelaar.
De behandelaar kan een eventueel misverstand dan direct rechtzetten of samen naar een oplossing zoeken.
U kunt uw klacht ook voorleggen aan de regiodirectie (u kunt daarvoor het formulier op de website gebruiken).

U kunt uw klacht altijd voorleggen aan de klachtencommissie van Accare.
Dit reglement regelt de wijze van klachtbehandeling door de klachtencommissie

De bestuurder beoordeelt naar aanleiding van de uitspraak van de commissie of er maatregelen nodig zijn en zo ja, welke maatregelen.



Als u dat wil kunt u ondersteuning vragen van:

- De vertrouwenspersoon v/d gemeente
- De klachtenfunctionaris van Accare
- De patiëntenvertrouwenspersoon (alleen bij een opname)
- Uw advocaat

Er zijn diverse andere mogelijkheden buiten Accare. Deze zijn opgenomen in bijlage 2 van het klachtenreglement.

Bijlage 2- Overzicht regiomanagement Accare

U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier van Accare. Dit is te vinden op onze website: <https://www.accare.nl/praktische-informatie/meldingen-en-klachten/meldingsformulier>. Dit formulier wordt toegezonden aan het regiodirectie van uw regio.

Regio		Locaties	Telefoonnummer secretariaat
Accare Groningen			(06) 86865051 (06) 86831459
Mw. T. Veldema	directeur algemene zaken	Groningen, Hoogezand, Stadskanaal, Veendam, Winschoten	
Mw. A. Hielema	directeur zorginhoudelijke zaken	Groningen, Hoogezand, Stadskanaal, Veendam, Winschoten	
Accare Friesland & Flevoland			(06) 55697429
Mw. W. Banus	directeur algemene zaken	Almere, Drachten, Dokkum, Leeuwarden, Sneek	
Dhr. H. Meulman	directeur zorginhoudelijke zaken	Almere, Drachten, Dokkum, Leeuwarden, Sneek	
Accare Drenthe			(06) 15589830 (06) 52688232
Mw. J. Kool	directeur algemene zaken	Assen, Emmen, Roden, Meppel, Hogeveen, Steenwijk	
Mw. D. van de Koppel	directeur zorginhoudelijke zaken	Assen, Emmen, Roden, Meppel, Hogeveen, Steenwijk	
Accare Overijssel +			(06) 46721245
Dhr. R. Lont	directeur algemene zaken	Deventer, Hardenberg, Harderwijk, Hengelo, Zwolle, Kampen, Steenwijk, Apeldoorn	
Mw. E. ter Beek	directeur zorginhoudelijke zaken	Deventer, Hardenberg, Harderwijk, Hengelo, Zwolle, Kampen, Steenwijk, Apeldoorn	
Accare Intensieve Zorg			(06) 12223936 06 25339558
Dhr. H. Buchholtz	directeur algemene zaken a.i.	Smilde, KINGS Deventer,	
Mw. M. Wildschut	directeur zorginhoudelijke zaken	Smilde, KINGS Deventer	
Raad van Bestuur			(0592) 857050
Mw. M. Wiedemeyer	Bestuurder		
Dhr. M. Bottelier	Bestuurder		

Bijlage 3 - Waar kunt u terecht met klachten in de gezondheidszorg en jeugdhulp?

Wanneer u niet tevreden bent met de behandeling bij Accare dan zijn er verschillende klachtmogelijkheden.

Advies: praat eerst met uw behandelaar

Als u niet tevreden bent of de behandeling dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met uw behandelaar. Misschien is er sprake van een misverstand of weet de behandelaar niet dat u ergens ontevreden bent. Uw behandelaar kan dit dan direct met u rechtzetten of samen met u naar een oplossing zoeken. Eventueel kunt u ook nog contact opnemen met de leidinggevende van de behandelaar.

Klachtmogelijkheden binnen Accare

1. Een klacht indienen kan met *het klachtenformulier* op www.accare.nl.
2. Een klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Accare
3. Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Ondersteuning

Wanneer u overweegt een klacht in te dienen kunt u ervoor kiezen om ondersteuning vragen aan verschillende functionarissen:

De klachtenfunctionaris van Accare

De heer Pieter Hogeveen is klachtenfunctionaris van Accare
Hij is bereikbaar op telefoonnummer (06) 86820216 en via e-mail op p.hogeveen@accare.nl

Meer informatie is te vinden op:
www.accare.nl

De klachtenfunctionaris van Accare kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. Hij/zij kan ook bemiddelen tussen u en de behandelaar. Hij/ zij is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Accare

De vertrouwenspersoon van de gemeente

De vertrouwenspersoon van de gemeente kan helpen bij vragen of klachten. Hij/zij kan luisteren en meedenken, advies of raadgeven, en helpen bij het oplossen van problemen en klachten. Hij/zij kan met u in gesprek gaan met een hulpverlener.

Meer informatie is te vinden op:
<https://www.accare.nl/over-accare/nieuws/de-vertrouwenspersoon-jeugdhulp-is-er-ook-voor-jou>

De patiëntenvertrouwenspersoon

Als een client is opgenomen of verplichte GGZ ontvangt dan kan hij of zij met vragen en klachten terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De pvp kan luisteren en meedenken, advies of raadgeven, en helpen bij het oplossen van problemen en klachten. De pvp is de belangenbehartiger van de cliënt. Hij/zij kan met je in gesprek gaan met een hulpverlener. De pvp is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Accare.
Clienten die niet zijn opgenomen kunnen gebruik maken van de helpdesk van de St. PVP (tel. 0900-4448888)

Meer informatie is te vinden op:
www.pvp.nl

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten over de kwaliteit van zorg. Zij lossen geen klachten op, maar ze helpen u wel verder. Zo informeren ze u over de mogelijkheden uw klacht op te lossen, beantwoorden ze uw vragen en helpen ze u met praktische tips. Bij het Landelijk Meldpunt Zorg is een klachtenwijzer beschikbaar die kan helpen bij de keuze welke weg

Meer informatie is te vinden op:

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/home>

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachtenwijzer>

Klachtmogelijkheden buiten Accare

U kunt een klacht ook voorleggen aan verschillende instanties.

Het is uiteindelijk aan u, als cliënt, om te beslissen op welke manier u uw onvrede kenbaar wilt maken.

De Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe

Accare is aangesloten bij de regionale onafhankelijke klachtencommissie Wvggz in Drenthe.

Je kunt een klacht indienen op het volgende e-mailadres:

klachtencommissie.clienten@ggzdrenthe.nl. De secretaris van de Klachtencommissie neemt vervolgens contact met je op over de behandeling van de klacht.

Wil je telefonisch contact opnemen, dan kun je bellen met de secretaris van de Klachtencommissie via (06) 21100249.

De Klachtencommissie kan een hoorzitting organiseren, beoordeelt je klacht en doet een uitspraak.

De klachtencommissie doet alleen uitspraak over klachten over verplichte ggz. De klachtencommissie kan schadevergoeding toekennen.

Van toepassing op klachten in het kader van:

- De Wet Verplichte GGZ

Meer informatie is te vinden op:

<https://ggzdrenthe.nl/media/02-documenten/klachtenregeling-wvggz-drenthe.pdf>

Het adres van de externe Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe is:

Klachtencommissie Wvggz Drenthe

T.a.v. de secretaris

Postbus 30.007

9400 RA Assen

E-mail: Klachtencommissie.clienten@ggzdrenthe.nl

De geschillencommissie

De geschillencommissie doet uitspraak over de klacht, geeft bindende adviezen en kan schadevergoeding tot kennen tot een bedrag van € 25.000,=

Van toepassing op klachten in het kader van:

- De Wkkgz

Meer informatie is te vinden op: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1723/ggz-brochure.pdf>

Het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg behandelen klachten over het medisch handelen van individuele zorgverleners. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit in de gezondheidszorg op niveau te houden.

Er kan alleen een klacht worden ingediend bij het tuchtcollege wanneer de behandelaar geregistreerd staat in het BIG-register. Dit zijn bij Accare de artsen, (kinder- en jeugd) psychiaters, GZ-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro-) psychologen, verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten.

Meer informatie is te vinden op: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Het College van Toezicht behandelt klachten over het handelen van individuele jeugdhulpverleners. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit in de jeugdhulp op niveau te houden.

Van toepassing op klachten in het kader van:

- De Jeugdwet

Er kan alleen een klacht worden ingediend bij het College van Toezicht wanneer de behandelaar geregistreerd is in het Kwaliteitsregister Jeugd. Dit zijn bijna alle behandelaren, met uitzondering van de behandelaren die in het BIG-register staan geregistreerd.

Meer informatie is te vinden op: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht>

De rechter

Schadeclaims kunnen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

Schadeclaims tot € 25.000,- kunnen, in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkggz) ook worden ingediend bij de geschillencommissie

Meer informatie is te vinden op: www.rechtspraak.nl

De politie

Net als iedere andere burger vallen behandelaren ook onder het strafrecht. Wanneer een behandelaar een strafbaar feit pleegt kan daarvan aangifte worden gedaan bij de politie.

Meer informatie is te vinden op: www.politie.nl