



# Klachtenregeling Serenity GGZ BV

**Serenity GGZ**

Reaaluwe 37  
6218 CM Maastricht

043 204 5003  
[www.serenity-ggz.nl](http://www.serenity-ggz.nl)

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### ARTIKEL 1 BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| a. Zorgaanbieder            | Serenity GGZ B.V.  |
| b. Directie                 | de directie van de zorgaanbieder   |
| c. Cliënt                   | natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.   |
| d. Klacht                   | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de directie. |
| e. Klager                   | degene die een klacht indient.   |
| f. Aangeklaagde             | degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.   |
| g. Klachtenloket zorg       | extern onafhankelijk loket (onderdeel van de Geschillencommissie Zorg).  |
| h. Zorg                     | zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.  |
| i. Geschillencommissie Zorg | Landelijke onafhankelijke geschillencommissie  |

---

**ARTIKEL 2 BIJ WIE KAN EEN CLIËNT TERECHT ALS HIJ ONTEVREDEN IS?**

Een cliënt kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. De medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. Diens leidinggevende;
- c. De directie.
- d. Het klachtenloket.

---

**ARTIKEL 3 DE MEDEWERKER EN DIENS LEIDINGGEVENDE**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem/haar is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem/haar te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

---

**ARTIKEL 4 DE DIRECTIE**

1. Indien bij de vorige stappen de ontevreden cliënt vanuit de gesprekken met de betreffende medewerker of diens leidinggevende niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klacht behandeld worden door de directie.
2. Als niet tot een passende oplossing wordt gekomen, zal de directie de cliënt verwijzen naar Het Klachtenloket Zorg.

---

## ARTIKEL 5 HET KLACHTENLOKET ZORG

1. Serenity GGZ is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Bij het Klachtenloket Zorg kan de cliënt terecht voor informatie en advies over zijn/haar klachten. Het Klachtenloket kan bemiddelen tussen de cliënt en de betreffende zorgverlener. Daarnaast kan het Klachtenloket Zorg de bij hun aangesloten klachtenfunctionaris inschakelen. Hij is er voor de cliënt en de zorgaanbieder.

### *De procedure via het Klachtenloket Zorg*

- o De klacht is eerst intern besproken met de zorgaanbieder (zie artikel 3 en 4). Het is niet gelukt om de klacht op te lossen.
- o Het Klachtenloket Zorg kan de cliënt behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht bij de zorgaanbieder of bemiddelen om tot een oplossing te komen. Indien er sprake is van bemiddeling dan zal de klachtenfunctionaris aangesloten bij het Klachtenloket Zorg hierbij behulpzaam zijn.
- o Meer informatie over het Klachtenloket Zorg is te vinden onder:  
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>
- o De klachtfunctionaris van het klachtenloket Zorg probeert een klacht tussen partijen op te lossen of te voorkomen. De klachtenfunctionaris kan de cliënt helpen om zijn/haar klacht richting Serenity GGZ duidelijk te omschrijven. De klachtenfunctionaris is neutraal en houdt het belang van beide partijen altijd in het oog. Ook heeft de klachtenfunctionaris een geheimhoudingsplicht.
- o Als de betreffende cliënt er niet met Serenity GGZ uitkomt of als het de klachtfunctaris niet lukt om de klacht op te lossen, kan de cliënt de klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht. Meer informatie over De Geschillencommissie Zorg is te vinden onder: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

## HOOFDSTUK 3 KLACHTENBEHANDELING

### ARTIKEL 5 HET INDIEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de directie.  
Schriftelijk naar: Serenity GGZ, t.a.v. directie, Reaalruwe 37, 6218 CM Maastricht.  
Per mail naar: [klachten@serenity-ggz.nl](mailto:klachten@serenity-ggz.nl).
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. De cliënt;
  - b. Diens vertegenwoordiger;
  - c. Diens gemachtigde;
  - d. Diens zaakwaarnemer;
  - e. Diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### ARTIKEL 6 BEVOEGDHEID VAN DE DIRECTIE

1. De directie beoordeelt of hij/zij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn/haar oordeel niet het geval is, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de directie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de directie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn/haar klacht.

### ARTIKEL 7 ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHT

1. De directie verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de directie is behandeld;
  - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval

geldt de wettelijke verjaringstermijn.

2. Indien de directie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

---

## **ARTIKEL 8 WERKWIJZE BIJ BEOORDELING VAN EEN KLACHT**

1. De directie neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de directie de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de directie het volgende in acht:
  - a. Een klacht wordt niet eerder beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft, gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. Indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

---

## **ARTIKEL 9 STOPZETTING BEHANDELING VAN DE KLACHT**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de directie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

---

## **ARTIKEL 10 BEOORDELING KLACHT DOOR DE DIRECTIE**

1. De directie beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de directie voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij/zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De directie meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de directie.
2. De directie zendt zijn/haar oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn/haar oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij/zij motiveert zijn/haar oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding heeft om maatregelen te nemen

en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

---

#### **ARTIKEL 11 BEOORDELING KLACHT DIE OP MEERDERE ZORGAANBIEDERS BETREKKING HEEFT**

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, neemt de directie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De directie spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning.

---

#### **ARTIKEL 12 KLACHT INDIENEN BIJ GESCHILLENCOMMISSIE ZORG**

1. Indien u niet tevreden bent over de oplossing die door de klachtenfunctionaris geboden wordt, kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen.
2. Informatie over de procedure vindt u op de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>
3. U kunt uw klacht online indienen via: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/>

---

#### **ARTIKEL 13 ARCHIVERING EN BEWAARTERMIJN KLACHTENDOSSIER**

1. De directie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De directie is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

---

## ARTIKEL 14 GEHEIMHOUDING

Eenieder 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.



## HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN

---

### ARTIKEL 15 OVERIGE KLACHT- EN MELDMOGELIJKHEDEN

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

---

### ARTIKEL 16 KOSTEN

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien u een klacht indient bij de Geschillencommissie Zorg zijn de kosten voor eigen rekening.

---

### ARTIKEL 17 OPENBAARMAKING KLACHTENREGELING

De directie brengt deze regeling onder de aanklacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

---

### ARTIKEL 18 EVALUATIE

1. De directie evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directie dit wenselijk vindt.

---

### ARTIKEL 19 ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

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

---

### ARTIKEL 20 VASTSTELLING EN WIJZIGING REGELING

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie.

---

## ARTIKEL 21 DATUM VAN INWERKINGTREDING

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2022.