

Klachtenregeling Wvggz Vincent van Gogh

voor geestelijke gezondheid



Naam document	Klachtenregeling Wvggz Vincent van Gogh
Onderdeel van (hoofd)proces primaire processen	Klachten en meldingen
Document (proces) eigenaar	drs. W. Vaes, geneesheer directeur
Document autoriseerder/beheerder	Beheer Handboek Kwaliteit
Schrijver van het document	mr. drs. M.M.L. van Roosmalen, juriste
Status van het document	Definitief
Ingangsdatum	1 november 2022
Einddatum	31 oktober 2024
Trefwoorden/zoektermen	Klacht, klachtenregeling, klachtencommissie, Wvggz

Inleiding

Drie klachtenregelingen

Binnen Vincent van Gogh voor geestelijke gezondheid (hierna: Vincent van Gogh) bestaan drie klachtenregelingen naast elkaar. Dit heeft te maken met diverse wettelijke kaders. Klachten kunnen immers worden ingediend op grond van:

- 1) de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz)
- 2) de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (hierna: Wvggz)
- 3) de Jeugdwet (hierna: Jw)

In grote lijnen geldt het volgende.

Van het 'Wkkgz-traject' kan gebruik worden gemaakt bij alle signalen, uitingen van onvrede en klachten over de zorg en/of dienstverlening aan cliënten. De reikwijdte waarover geklaagd kan worden in het 'Wkkgz-traject' is daarmee aanzienlijk ruimer. Het 'Wvggz-traject' is van toepassing bij klachten zoals omschreven in artikel 10:3 Wvggz. De wetgever heeft in de Wvggz expliciet bepaald dat in die gevallen de klachtencommissie als bedoeld in de Wvggz beslist, "in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg". Met andere woorden: valt een klacht onder de werkingssfeer van artikel 10:3 Wvggz, dan heeft de klager niet de keuze voor ofwel het 'Wvggz-traject', ofwel het 'Wkkgz-traject', maar is het de 'Wvggz-klachtenregeling' die (exclusief) van toepassing is. Tot slot kent Vincent van Gogh nog een derde klachtenregeling, namelijk die op grond van de Jeugdwet.

Hieronder treft u de Wvggz-klachtenregeling.

Klachtenregeling Wvggz

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wvggz en concretiseert de wettelijke eisen.

Artikel 10:4 Wvggz bepaalt dat het de Wvggz-klachtencommissie is die gehouden is een klachtenreglement op te stellen voor de behandeling van klachten als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz. Hieronder treft u het klachtreglement van de Wvggz-klachtencommissie die de klachten op grond van de Wvggz behandelt jegens Vincent van Gogh (of een dochterorganisatie) of een persoon die voor of bij Vincent van Gogh (of een dochterorganisatie) werkzaam is.

1. Begripsbepalingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor of bij de zorgaanbieder werkzaam is;
cliënt	de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
cliëntenraad	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
gedraging	een handelen of nalaten, alsmede het nemen van een beslissing jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening van de zorgaanbieder;
geneesheer-directeur	arts als bedoeld in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, aangewezen door en in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg;
Inspectie	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd;
klacht	een bij de klachtencommissie ingediende schriftelijke en gemotiveerde klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz;
klachtencommissie	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;
klachtgerechtigde	betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene;
klager	klachtgerechtigde die een klacht indient;
nabestaande	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wvggz;

vertegenwoordiger	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvggz;
wet	Wet verplichte ggz;
(verplichte) zorg	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;
zorgaanbieder	de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent: in casu Vincent van Gogh, inclusief haar dochterorganisatie(s).

2. Klachtencommissie

2.1 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van:

- a) artikel 1:5 (beslissing wilsonbekwaamheid)
- b) artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring niet (juist) opgesteld)
- c) artikel 7:3 (ten onrechte tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel toegepast)
- d) artikel 8:4 (onvolledige/onjuiste dossiervoering)
- e) artikel 8:7 (verlenen verplichte zorg ter uitvoering van de zorgmachtiging, crisismaatregel of voortgezette crisismaatregel)
- f) artikel 8:9 (verlening van verplichte zorg zonder juiste voorbereiding)
- g) artikel 8:11 (de tijdelijk verplichte zorg in een noodsituatie)
- h) artikel 8:12 (uitvoering tijdelijk verplichte zorg in een noodsituatie)
- i) artikel 8:13 (beslissing tijdelijk verplichte zorg in een noodsituatie)
- j) artikel 8:14 (veiligheidsonderzoek)
- k) artikel 8:15 (huisregels)
- l) artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid (overplaatsing)
- m) artikel 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg)
- n) artikel 8:18, achtste en twaalfde lid (beëindiging verplichte zorg)
- o) artikel 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg)
- p) artikel 8:21 (evaluatie van de verplichte zorg bij voornemen tot beëindiging)
- q) artikel 8:34 (geheimhoudingsverplichting)
- r) artikel 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht)
- s) artikel 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan)
- t) artikel 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling)
- u) artikel 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling)
- v) artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring)
- w) artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen)
- x) artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik van communicatiemiddelen)

Bovenstaande opsomming betreft een limitatieve opsomming.

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

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een jurist (die als voorzitter optreedt) en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene of de vertegenwoordiger.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
5. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houden de klachtencommissieleden zich in elk geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.
6. De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder benoemt de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie en heeft tevens de bevoegdheid deze te ontslaan of te schorsen. Benoeming geschiedt voor een periode van vier jaren. Aansluitende herbenoeming is mogelijk voor steeds een periode van vier jaren.
7. Leden van de klachtencommissie, niet zijnde de (vice-)voorzitter, worden met instemming van de meerderheid van de zittende leden benoemd door de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie. Benoeming geschiedt voor een periode van drie jaren. Aansluitende herbenoeming is mogelijk voor steeds een periode van drie jaren.
8. De cliëntenraad brengt advies uit over elk voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie en is bevoegd tot voordracht van een lid.
9. De klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
10. Het lidmaatschap van een klachtencommissielid eindigt:
 - door het besluit van het lid om zijn/haar lidmaatschap te beëindigen;
 - als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - als het lid een ambt of betrekking aanvaardt welke onverenigbaar is met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
11. Een lid van de klachtencommissie kan op verzoek van een meerderheid van de leden ontslagen worden als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen.
12. Een verzoek als bedoeld in het elfde lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden.
13. Van een dringende reden als genoemd in het twaalfde lid is sprake als het betreffende lid:
 - zich bij diens aanstelling schuldig heeft gemaakt aan misleiding;
 - In ernstige mate de bekwaamheid of geschiktheid blijkt te missen tot het lidmaatschap;
 - zich ondanks waarschuwing overgeeft aan misbruik van middelen, waardoor hij zijn taak niet naar behoren kan uitoefenen;
 - zich schuldig maakt aan een strafbaar feit of ander opzettelijk of onoorbaar gedrag;
 - de plicht tot geheimhouding schendt;
 - op andere wijze grovelijk de plichten veronachtzaamt, die het lidmaatschap van de klachtencommissie met zich meebrengt;
 - buiten staat geraakt of blijft om het lidmaatschap van de klachtencommissie uit te oefenen.

2.3 Ondersteuning klachtencommissie

Aan de klachtencommissie is een secretaris en een plaatsvervangend secretaris verbonden. Deze zijn geen lid van de klachtencommissie.

3. Klachtenbehandeling

3.1 Indiening en ontvangst van een klacht

1. Klachtgerechtigden kunnen een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan:

- Per mail: vvgklachtencommissie@vigogroep.nl
- Per post:

voor interne zendingen:
Secretariaat Wvvgz-klachtencommissie
7597 STW 46

voor externe zendingen:
Vincent van Gogh
t.a.v. secretariaat Wvvgz-klachtencommissie
Postbus 5
5800 AA Venray

- Via het klachtenformulier op de website: <https://www.vvgi.nl/organisatie/omgaan-met-cliëntenbelangen/ontevreden-of-een-klacht/>

2. Het klaagschrift bevat minimaal:

- De naam en contactgegevens van klager (tenminste het post- of emailadres)
- Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.

3. Indien een klacht onvoldoende duidelijk of onvolledig is verwoord, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen de klacht aan te vullen. Zo nodig wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de familievertrouwenspersoon daarvoor in te schakelen.

4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.

5. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht:

- een bevestiging van de ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst;
- een toestemmingsformulier voor het gebruik door de aangeklaagde van voor zijn verweer relevante patiëntengegevens¹. Indien klager niet de patiënt zelf of een nabestaande is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd. Er wordt dan tevens aan patiënt gevraagd of hij achter de klacht staat;

¹ Dit betreft een andere toestemming dan die voor inzage/afschrift medisch dossier.

- een toestemmingsformulier om de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage/afschrift van (delen van) het medisch dossier, voor zover voor de behandeling van de klacht relevant. Indien klager niet de patiënt zelf of een nabestaande is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd. Er wordt dan tevens aan patiënt gevraagd of hij achter de klacht staat.

3.2 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hem aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Met het indienen van de klacht stemt klager ermee in dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
6. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat aangeklaagde, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante patiëntengegevens overlegt², tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
7. Klager en aangeklaagde worden gelijktijdig op de hoogte gehouden van het verdere verloop van de procedure.

3.3 Schorsing

1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De klachtencommissie beslist, na de zorgverantwoordelijke en/of geneesheer-directeur te hebben gehoord, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

3.4 Bemiddeling

1. De klachtencommissie is bevoegd in zaken waarin het haar geschikt voorkomt de mogelijkheden voor bemiddeling te onderzoeken.
2. Bemiddeling is alleen mogelijk als klager en aangeklaagde daarmee instemmen.

² De grondslag hiervoor is gelegen in het recht op een eerlijk proces, zoals neergelegd in artikel 6 van het EVRM.

3. Bemiddeling dient binnen veertien dagen na kennisgeving door de klachtencommissie dat zij een bemiddelingspoging gaat doen te zijn afgerond.
4. Bemiddeling eindigt middels een schriftelijke mededeling van de bemiddeling door de klachtencommissie: de klacht wordt ingetrokken of alsnog behandeld door de klachtencommissie.

3.5 Schadevergoeding

1. Bij een klacht kan klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet zijn onderbouwd.
4. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
5. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
6. De klachtencommissie stelt alleen schadevergoedingen vast van schades die relatief eenvoudig en zonder tussenkomst van derden kunnen worden vastgesteld.

3.6 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken om hiervan af te wijken.
3. Het horen vindt in beginsel plaats op een locatie die goed bereikbaar is voor klager. Het horen kan met instemming van klager en aangeklaagde ook op digitale wijze plaatsvinden.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie klager en aangeklaagde zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan ambtshalve of op verzoek van klager of aangeklaagde deskundigen of getuigen horen.
6. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
7. Het is tijdens de hoorzitting niet toegestaan om geluidopnames te maken.
8. De aangeklaagde is verplicht om gehoor te geven aan een oproeping van de klachtencommissie voor de mondelinge behandeling van een klacht.
9. Indien aangeklaagde geen gehoor geeft aan een oproeping van de klachtencommissie, dan stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh daarvan onverwijld op de hoogte.
10. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
 - a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is of is geweest bij de klachtencommissie;
 - b. een gelijke klacht reeds in behandeling is bij het tuchtcollege of een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen;

- c. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 10:3 Wvvggz;
 - d. de klachtencommissie onbevoegd is;
 - e. de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is of van onvoldoende gewicht wordt beoordeeld;
 - f. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of de (voortgezette) crisismaatregel als zodanig;
 - g. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een andere zorgaanbieder of van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet bij of voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - h. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - i. de klager de klacht heeft ingetrokken.
11. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
 12. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde, de zorgaanbieder en, indien betrokken, de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de rechtsbijstandsverlener.
 13. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 4 van artikel 2.2. De klachtencommissie neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
 14. De klager en de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden schriftelijk opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht onder vermelding van plaats en tijdstip.
 15. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager en de aangeklaagde tijdig de beschikking hebben over alle schriftelijke stukken die de klachtencommissie zijn overgelegd, dan wel die door de klachtencommissie zelf zijn verzameld.
 16. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

3.7 Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkenen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

3.8 Beslissing klachtencommissie

1. De klachtencommissie beslist schriftelijk en gemotiveerd binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht. Indien de klacht een beslissing of nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:

- a. onbevoegd-verklaring van de klachtencommissie;
 - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
 - c. (kennelijk) ongegrondverklaring van de klacht, of;
 - d. (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig.
 4. Indien de klachtencommissie tot gegrondheid van de klacht beslist, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijk vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
 5. In geval van gegrondverklaring, kan de klachtencommissie een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
 6. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
 7. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan klager, betrokkene, vertegenwoordiger, advocaat, geneesheer-directeur, zorgaanbieder, zorgverantwoordelijke en de Inspectie.
 8. De klachtencommissie publiceert de uitspraken op <https://www.vvqi.nl/organisatie/omgaan-met-cliëntenbelangen/ontevreden-of-een-klacht/>. De uitspraken worden in zodanige vorm gepubliceerd dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

3.9 Beroep

1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van de betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

3.10 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie worden door de zorgaanbieder noch door de klachtencommissie aan de klager of de aangeklaagde kosten in rekening gebracht. De behandelkosten die gepaard gaan met het indienen van een klacht komen in beginsel voor rekening van de zorgaanbieder.
2. Kosten gemaakt door de klachtencommissie voor het horen van een of meer externe deskundigen komen voor rekening van de zorgaanbieder, mits deze kosten zijn gemaakt met voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh.
3. Kosten gemaakt voor juridische of andere bijstand aan klager zijn voor rekening van de klager zelf, ongeacht de beslissing van de klachtencommissie. Dit geldt ook voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

4. Klachtdossier en geheimhouding

4.1 Archivering klachtdossier

1. Klachtgegevens worden niet in het medisch dossier opgenomen, maar in een afzonderlijk klachtdossier. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage in het klachtdossier, tenzij daarmee de privacy van derden in het geding komt.
2. Klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

4.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet al uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze regeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

5. Slotbepalingen

5.1 Bekendmaking

Vincent van Gogh draagt zorg voor een correcte bekendmaking van de klachtenregeling, onder meer door de klachtenregeling op het internet en intranet te plaatsen.

5.2 Evaluatie en jaarverslag

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. In dit jaarverslag zijn het aantal en de aard van de behandelde klachten opgenomen, alsook de strekking van de beslissingen.
2. Het verslag van de klachtencommissie wordt toegezonden aan de Raad van Bestuur en geneesheer-directeur van Vincent van Gogh.
3. De klachtencommissie evalueert jaarlijks deze regeling met de geneesheer-directeur van Vincent van Gogh.

5.3 Toezicht

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

5.4 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de (plaatsvervangend)voorzitter van de klachtencommissie, na de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh te hebben gehoord.

5.5 Meldingsplicht

De klachtencommissie meldt een klacht waarbij een (mogelijke) calamiteit bij de zorgverlening of geweld in de zorgrelatie als bedoeld in artikel 11 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan de orde is onverwijld aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. Deze is verplicht de (mogelijke) calamiteit of het geweld te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

5.6 Vaststelling en wijziging regeling

De Wvvgz-klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan Vincent van Gogh. Vincent van Gogh legt de wijzigingen op haar beurt tevens voor advies voor aan de cliëntenraad (op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen) en ter instemming aan de ondernemingsraad (op grond van artikel 27 lid 1 sub j van de Wet op de Ondernemingsraden).

5.7 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 november 2022 en vervangt de regeling van 1 januari 2020.