

## Heeft u een klacht? Laat het ons weten

Informatie voor cliënten, wettelijk vertegenwoordigers en/of naasten

Wij doen graag ons uiterste best om onze cliënten een goede behandeling te bieden. Toch kan het voorkomen dat u\* ergens niet tevreden over bent. Maak dit gerust bespreekbaar en wacht hier vooral niet te lang mee, dan zoeken we samen met u naar een oplossing.

In deze brochure kunt u lezen welke mogelijkheden u heeft en hoe Vincent van Gogh omgaat met ontevredenheid en klachten over onze zorg en/of dienstverlening. De brochure is een samenvatting van onze klachtenregeling, de volledige regeling vindt u op onze website [www.vvgi.nl/klacht](http://www.vvgi.nl/klacht). Vindt u geen antwoord op uw vraag in de brochure of online? Stel uw vraag dan aan de klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon.

Wij streven ernaar dat uw klacht wordt opgelost en dat eventuele verbeterpunten binnen de organisatie aan het licht komen, zodat we kwalitatief goede zorg en dienstverlening kunnen blijven verlenen.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht is een uiting van ongenoegen/ontevredenheid en kan betrekking hebben op diverse zaken. Uw klacht kan gaan over:

- onze hulpverlening, bijvoorbeeld: afspraken uit uw behandelplan worden niet nagekomen;
- bejegening door medewerkers, bijvoorbeeld: u vindt dat men niet naar u wil luisteren;
- de organisatie, bijvoorbeeld: u vindt dat wij telefonisch slecht bereikbaar zijn of u bent van mening dat er te veel tijd zit tussen afspraken.

### Uw klacht bespreken

De ervaring leert ons dat het goed is uw ongenoegen eerst te bespreken met de medewerker(s) die er direct bij betrokken is/zijn. Als u het prettig vindt kunt u ook iemand meenemen naar dit gesprek, zoals een familielid of vriend(in). Doel van dit gesprek is samen te kijken waardoor uw ontevredenheid wordt veroorzaakt en proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Dat geldt overigens ook voor signalen van ontevredenheid of een klacht van uw familie of naasten.

Komt u er samen niet uit door middel van een gesprek of gesprekken?

Dan kunt u de hulp inschakelen van onze klachtenfunctionaris of de patiëntenvertrouwenspersoon. We leggen u graag uit welke route u in dat geval kunt bewandelen. De route voor de afhandeling van een klacht wordt voor een belangrijk deel bepaald door het antwoord op de vraag: 'Heeft u zelf gekozen voor een behandeling of bent u gedwongen opgenomen?'

*\* Deze folder is in eerste instantie geschreven voor onze cliënten. Bent u familielid of wettelijk vertegenwoordiger? Dan is de informatie in deze folder uiteraard ook voor u van belang.*

### Gedwongen opname / *Bopz-klachten*

Bij een gedwongen opname (met IBS of RM) kan uw behandelaar ingrijpende beslissingen nemen ten aanzien van uw behandeling.

Voor klachten met betrekking tot enkele van deze beslissingen (Bopz-klachten) bestaat een speciale klachtenprocedure, waar andere regels voor gelden.

Een Bopz-klacht ziet toe op:

- een dwangbehandeling;
- de toepassing van middelen of maatregelen (bijvoorbeeld separatie);
- het doorzoeken van uw post op meegezonden voorwerpen, het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht te telefoneren of uw recht op bewegingsvrijheid;
- het nalaten van een behandeling die met u was afgesproken;
- een wilsonbekwaamheidsverklaring.

### **Welke route volgt u?**

Bent u gedwongen opgenomen en heeft u een Bopz-klacht, zoals onder het voorgaande kopje beschreven)?

Dan kunt u kiezen voor zowel Route 1 als Route 2.

In alle andere gevallen?

Volg dan Route 1.

### **Route 1 / Klachtenfunctionaris – Vincent van Gogh**

Wie kan een klacht indienen?

Gaat uw klacht over gedrag of de bejegening tegenover u als cliënt in het kader van zorgverlening, dan kunt u of uw wettelijke vertegenwoordiger de klacht indienen.

Dit kan ook door een nabestaande indien de cliënt is overleden. Familieleden, niet zijnde een wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande, hebben geen zelfstandig klachtrecht.

Wilt u als familie(lid) uw ongenoegen/onvrede te uiten? Bespreek uw klacht dan met de betrokken medewerker(s) of neem contact op met de familievertrouwenspersoon.

Hoe verloopt de klachtopvang / afhandeling?

#### *De informele klachtopvang*

Deze start met een (bemiddelings-)gesprek tussen u en de betrokken/aangeklaagde medewerker(s) van Vincent van Gogh waarop de klacht betrekking heeft. U probeert samen tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris kan tijdens dit/deze gesprek(ken) bemiddelen als u dat wilt. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke functionaris. Hij of zij streeft naar een blijvende oplossing, waarbij ook aandacht is voor de onderlinge relatie tussen betrokkenen, zonder zelf een oordeel te geven.

De klachtenfunctionaris kunt u bereiken door te e-mailen naar [klachtenfunctionaris@vvgi.nl](mailto:klachtenfunctionaris@vvgi.nl) of te bellen met het secretariaat van de klachtenfunctionaris: 0478 - 527 597.

Bent u niet tevreden over de afloop?

Dan kunt u een formele klacht indienen bij Vincent van Gogh. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het formuleren van de klacht.

### *De formele klachtenopvang*

De Raad van Bestuur van Vincent van Gogh heeft vertegenwoordigers aangewezen die namens Vincent van Gogh binnengekomen klachten behandelen. Dient u een schriftelijke klacht in bij Vincent van Gogh, dan ontvangt u binnen één week een ontvangstbevestiging. Heeft u nog niet geprobeerd er samen uit te komen, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris, dan kan de door de Raad van Bestuur aangewezen persoon u voorstellen dit alsnog te doen.

Wanneer het resultaat van dit gesprek/deze gesprekken voor beide partijen een aanvaardbare oplossing biedt, informeert de klachtenfunctionaris u, de betrokken / aangeklaagde medewerker(s) en de door de Raad van Bestuur aangewezen persoon schriftelijk binnen tien werkdagen. Uw klacht wordt in dat geval formeel ingetrokken.

Leidt het voorgaande niet tot het gewenste resultaat, of heeft u het voorstel van Vincent van Gogh om te proberen er eerst samen uit te komen afgeslagen, dan wordt de klacht door de door de Raad van Bestuur aangewezen persoon in behandeling genomen. Deze persoon stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft. In het kader van het onderzoek zendt hij de betrokken/aangeklaagde medewerker(s) in ieder geval een afschrift van uw klacht met het verzoek schriftelijk zijn of haar mening over wat er is gebeurd weer te geven. Het onderzoek wordt afgesloten met een schriftelijke mededeling. Deze mededeling met daarin het oordeel op de klacht ontvangt u in principe binnen zes weken.

In de schriftelijke mededeling staat ook of, en zo ja welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van uw klacht, en binnen welke termijn de afgesproken maatregelen gerealiseerd zullen zijn. Een afschrift van de schriftelijke mededeling gaat ook naar de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh en naar de betrokken/aangeklaagde medewerker(s).

Een *formele klacht* kan schriftelijk worden ingediend,

- *per post:*  
Vincent van Gogh  
Secretariaat klachtafhandeling  
Postbus 5  
5800 AA Venray
- *per e-mail:* klachten@vvgi.nl

U kunt voor het indienen van uw klacht gebruik maken van het klachtenformulier. Dit formulier is verkrijgbaar op de afdeling, en ook te vinden op onze website [www.vvgi.nl/klacht](http://www.vvgi.nl/klacht). De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het formuleren van uw klacht.

U heeft uiteraard altijd het recht om uw klacht weer in te trekken.

### Als ik het niet eens ben met de schriftelijke mededeling?

U kunt uw klacht onder bepaalde omstandigheden voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. Dit is een landelijke geschilleninstantie die door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is erkend. Vincent van Gogh heeft zich bij deze commissie aangesloten.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze klachtenfunctionaris en/of de website van de geschillencommissie:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/)

## **Route 2 / Bopz-klacht – Bopz-klachtencommissie**

Als u gedwongen opgenomen bent kunt u bij klachten die verband houden met bepaalde beslissingen tijdens uw behandeling (zogenoeten Bopz-klachten) ook voor Route 2 kiezen.

### Wie kan een klacht indienen?

Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:

- \* u als cliënt;
- \* uw echtgenoot/geregistreerd partner;
- \* uw ouders, dan wel één van hen, voor zover ze niet uit het ouderlijk gezag zijn ontheven of ontzet;
- \* uw meerderjarige familieleden, zoals uw broer, zus, opa, oma, oom, tante, neef of nicht;
- \* de voogd, de curator of de mentor van de cliënt;
- \* elke andere in de instelling verblijvende cliënt.

### Hoe dien ik een Bopz- klacht in?

Deze klacht moet door of namens u schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie. Gebruik hiervoor het Bopz-klachtenformulier. Uw naam en adres moeten er zeker in staan en het formulier moet ondertekend zijn door de klager.

Het Bopz-klachtenformulier is verkrijgbaar binnen de afdeling, u vindt het ook op onze website [www.vvgi.nl/klacht](http://www.vvgi.nl/klacht).

*De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)* kan u helpen bij het indienen van een klacht. Een pvp is niet in dienst van de zorginstelling, hij of zij is in dienst van de onafhankelijke Stichting PVP. Binnen de afdeling/kliniek zijn de naam en contactgegevens van de patiëntenvertrouwenspersoon altijd beschikbaar.

Een schriftelijke klacht kunt u per post sturen naar:

*Vincent van Gogh  
Secretariaat klachtencommissie  
Postbus 5  
5800 AA Venray*

of per e-mail naar: [klachtencommissie@vvgi.nl](mailto:klachtencommissie@vvgi.nl).

De secretaresse van de klachtencommissie bevestigt binnen één week de ontvangst van uw klacht en zendt de betrokken / aangeklaagde medewerker(s) ook meteen een afschrift van de klacht.

### Hoe verloopt de klachtopvang / afhandeling?

Ook bij Route 2 willen wij de klacht liefst eerst via bemiddeling, in overleg met de betrokken/ aangeklaagde medewerker(s), diens leidinggevende(n) en de patiënten- en/of

familievertrouwenspersoon, proberen op te lossen.

Tijdens de periode van bemiddeling worden de termijnen van de klachtafhandeling uitgesteld. Komen we samen tot een aanvaardbare oplossing van de klacht, dan stuurt de bemiddelaar het resultaat binnen vijf werkdagen schriftelijk aan de (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie, u en de betrokken / aangeklaagde medewerker(s). Als u tevreden bent over de oplossing wordt schriftelijk vastgelegd dat u afziet van een verdere behandeling van de klacht.

#### *De klachtencommissie*

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie, bestaande uit een externe jurist (voorzitter) en zeker twee inhoudelijk deskundigen, waaronder een psychiater. De commissie wordt ondersteund door een secretaresse.

U en de betrokken/aangeklaagde medewerker(s) hebben het recht gehoord te worden. Het uitgangspunt is dat dit in elkaars bijzijn gebeurt tijdens een hoorzitting. De zitting van de klachtencommissie is niet openbaar. De (plaatsvervangend) voorzitter van de klachtencommissie kan ook bepalen dat de klacht schriftelijk wordt behandeld. Wenst u een hoorzitting dan adviseren wij u dat nadrukkelijk aan te geven.

De klachtencommissie onderzoekt of er naar haar oordeel gehandeld is in strijd met de wet, met de voor het ziekenhuis en de beroepsgroep geldende richtlijnen / standaarden / gedragsregels en/of met de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en rechtvaardigheid.

De commissie kan besluiten dat de klacht gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk wordt verklaard of dat zij niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

In haar uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan Vincent van Gogh om zo tot verbeteringen in de zorg- en/of dienstverlening te komen.

U kunt als klager vragen om de beslissing waarover de klacht gaat, bijvoorbeeld toediening van dwangmedicatie, tijdens de behandeling van de klacht uit te stellen. De klachtencommissie beslist over dit verzoek. Deze beslissing wordt u schriftelijk, met uitleg, toegestuurd. Neemt de commissie het besluit tot uitstel, dan brengt zij de behandelaar van de cliënt onmiddellijk op de hoogte.

Na ontvangst van een klacht krijgt u binnen twee weken bericht (met toelichting) van de klachtencommissie, over de genomen beslissing, of het eventuele besluit dat de klacht niet in behandeling wordt genomen en waarom niet.

Betreft het een klacht tegen een beslissing die inmiddels geen gevolgen meer heeft of waarvan gedurende de afhandeling het gevolg is komen te vervallen, dan bedraagt de termijn vier weken. Bijvoorbeeld als er is besloten tot separatie als noodmaatregel (max. zeven dagen) en na drie dagen blijkt dit niet meer nodig te zijn en verblijft de cliënt weer gewoon binnen de afdeling.

De Raad van Bestuur bericht binnen vier weken na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan alle belanghebbenden of er maatregelen worden genomen.

#### Als ik het niet eens ben met de beslissing?

Als de klachtencommissie uw klacht gegrond heeft verklaard, kunt u als klager de Inspectie voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen om een verzoekschrift in te dienen bij de rechter. Hiermee vraagt u een beslissing van de rechter over uw klacht.

Indien u als klager de cliënt bent, kunt u ook zelf een verzoekschrift indienen bij de rechter om een uitspraak te doen over deze klacht.

### **Wat kost het behandelen van een klacht?**

De kosten die gepaard gaan met inschakeling van de klachtenfunctionaris, alsook de kosten die gepaard gaan met klachtbehandeling door de Bopz-klachtencommissie neemt Vincent van Gogh voor haar rekening. Dit is dus gratis voor u.

Ook inschakeling van de patiëntenvertrouwenspersoon kost u niets. Deze kosten worden gedragen door de Stichting PVP.

Maakt u in Route 1 gebruik van de Geschillencommissie, of in Route 2 van de rechtbank, dan kan dat wel kosten voor u met zich brengen. Wenst u ondersteund te worden door bijvoorbeeld een advocaat, dan zijn de kosten die daarmee gepaard gaan ook voor u.

### **Advies en informatie afhandeling klachten**

#### Landelijk Meldpunt Zorg

Deze organisatie geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten. Zij lossen geen klachten op, maar helpen u wel verder. Ernstige klachten geven zij door aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Meer informatie over het meldpunt?

Kijk op [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl).

### **Andere klachtmogelijkheden**

#### Het Regionaal Tuchtcollege

Het Regionaal Tuchtcollege behandelt klachten over artsen (waaronder psychiaters), tandartsen, apothekers, verloskundigen, verpleegkundigen, gezondheidszorg-psychologen, psychotherapeuten en fysiotherapeuten. Het Regionaal Tuchtcollege kan bepaalde maatregelen opleggen aan de aangeklaagde hulpverlener. Deze zijn bedoeld om de kwaliteit van de beroepsuitoefening in de gezondheidszorg te bewaken. Voor een schadevergoeding kunt u hier niet terecht.

#### De burgerlijke rechter

Een klacht tegen een van onze medewerkers kunt u ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. Via deze rechter kunt u een schadevergoeding vragen. Een procedure bij de burgerlijke rechter kan kostbaar en tijdrovend zijn. Laat u daarom eerst goed voorlichten, bijvoorbeeld door een advocaat.

#### De strafrechter

Als u vindt dat een van onze medewerkers zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, bijvoorbeeld mishandeling of seksueel misbruik, dan kunt u daarvan aangifte doen bij de politie. Als de zaak voor de strafrechter komt kan de medewerker veroordeeld worden.

## **Belangrijke contactgegevens**

*Klachtenfunctionaris Vincent van Gogh*

*T.a.v. secretariaat*

Postbus 5, 5800 AA Venray

Secretariaat, tel:0478 527 597

klachtenfunctionaris@vvgi.nl

*Vincent van Gogh*

*T.a.v. secretariaat klachtafhandeling*

Postbus 5, 5800 AA Venray

Secretariaat, tel:0478 – 527 632

klachten@vvgi.nl

*Klachtencommissie Vincent van Gogh*

*T.a.v. secretariaat klachtencommissie*

Postbus 5, 5800 AA Venray

Secretariaat, tel:0478 – 527 597

klachtencommissie@vvgi.nl

*Familievertrouwenspersoon Vincent van Gogh*

Tel:0478 – 527 246

Zie: [www.vvgi.nl/familie/naasten](http://www.vvgi.nl/familie/naasten)

*Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)*

Zie: [www.vvgi.nl/pvp](http://www.vvgi.nl/pvp)

*Helpdesk Stichting PVP*

Tel. 0900 - 444 88 88

*Afdelingen/klinieken:*

Naam en telefoonnummer pvp: zie folder / poster op uw afdeling.

*Voor meer informatie over uw rechten in de GGZ: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)*