

Klachtenregeling Vincent van Gogh

voor geestelijke gezondheidszorg

Versie: januari 2017



Naam document	Klachtenregeling Vincent van Gogh
Onderdeel van (hoofd)proces primaire processen	Klachten en meldingen
Document (proces) eigenaar	drs. J.L.M. Hendriks, 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 januari 2017
Einddatum	1 januari 2020
Trefwoorden/zoektermen	Klacht, klachtenregeling, klachtenfunctionaris, klachtencommissie

Inleiding

Twee klachttrajecten

Met de inwerkingtreding van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (hierna: Wkkgz) geldt per één januari 2017 een nieuwe klachtenregeling binnen Vincent van Gogh voor geestelijke gezondheidszorg (hierna: Vincent van Gogh). Op grond van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (hierna: Wet Bopz) had Vincent van Gogh al een klachtencommissie voor de behandeling van en de beslissing op klachten als omschreven in artikel 41 lid 1 Wet Bopz. Met de komst van de Wkkgz heeft Vincent van Gogh haar klachtenregeling herzien en aangepast aan de eisen die de Wkkgz stelt. Als gevolg daarvan zijn er twee naast elkaar bestaande klachtroutes ontstaan: een 'Wkkgz-traject' en een 'Bopz-traject'. In laatstgenoemd traject kunnen uitsluitend klachten in behandeling worden genomen die vallen onder de werkingssfeer van artikel 41 lid 1 Wet Bopz.¹ 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 is in het 'Wkkgz-traject' daarmee aanzienlijk ruimer dan in het 'Bopz-traject'. Ook de klachten waarvoor de cliënt het 'Bopz-traject' kan inslaan vallen onder het bereik van het 'Wkkgz-traject'. Is derhalve sprake van een klacht die onder de werkingssfeer van artikel 41 lid 1 Wet Bopz valt dan kan de klager kiezen welke route hij bewandelt.

¹ Te weten klachten over een wilsonbekwaamheidsverklaring (artikel 38a lid 4 Wet Bopz), klachten over de toepassing van dwangbehandeling (artikel 38c Wet Bopz), klachten over de toepassing van middelen of maatregelen (artikel 39 Wet Bopz), klachten over de beperking van rechten van de cliënt als omschreven in artikel 40 Wet Bopz en klachten over het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan.

1. Klachtenregeling Wkkgz

Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop binnen Vincent van Gogh wordt omgegaan met signalen, uitingen van onvrede en klachten over de zorg en/of dienstverlening aan onze cliënten. Vincent van Gogh vindt het belangrijk om met u in gesprek te gaan en te blijven. Met inachtneming van de privacy stimuleert Vincent van Gogh dan ook een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Iedere klacht, in welke vorm dan ook, wordt gezien als een signaal en verdient serieuze aandacht.

1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) zorgaanbieder Vincent van Gogh.
- b) Raad van Bestuur de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.
- c) cliënt de natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
- d) medewerker de persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden (heeft) verricht voor de zorgaanbieder.
- e) klager de in artikel 14 Wkkgz genoemde persoon die een klacht indient. Gaat de klacht over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening dan kan een klacht worden ingediend door:
 - * de cliënt zelf,
 - * een nabestaande van de overleden cliënt, of
 - * een vertegenwoordiger van de cliënt.Over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger te beschouwen kan door die persoon een klacht worden ingediend.
- f) klacht een signaal van onvrede over een gedraging, zijnde een informele of een formele klacht of claim, dan wel een combinatie daarvan.
- g) informele klacht elk naar voren gebracht signaal van onvrede over een gedraging.
- h) formele klacht een door klager bij de zorgaanbieder schriftelijk ingediende klacht die betrekking heeft op:
 - * een gedraging in het kader van de zorgverlening van of namens de zorgaanbieder jegens een cliënt, of
 - * de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

- i) claim een verzoek tot toekenning van schadevergoeding.
- j) gedraging een handelen of nalaten, alsmede het nemen van een beslissing jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening van de zorgaanbieder.
- k) aangeklaagde degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- l) klachtenfunctionaris de ingevolge artikel 15 van de Wkkgz vereiste klachtenfunctionaris, zijnde een door Vincent van Gogh aangewezen persoon die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek gratis van advies kan dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en klager kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- m) klachtencommissie een door Vincent van Gogh op grond van de Wet Bopz ingestelde commissie die in het Wkkgz-traject tot taak heeft op verzoek van de zorgaanbieder schriftelijke klachten te onderzoeken en te komen tot een advies aan de Raad van Bestuur.
- n) geschil een klacht die kan worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Dit is het geval indien:
- * klager niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de formele (schriftelijk ingediende) klacht heeft ontvangen;
 - * de formele klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen; of
 - * van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.
- o) geschilleninstantie de externe geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij aangesloten is en die tot taak heeft geschillen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens de cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

1.2 Doelstelling en uitgangspunten

Deze klachtenregeling heeft ten doel:

- * het bieden van een procedure voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten;

- * het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg, waaronder het signaleren van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening op grond van ingediende klachten.

Uitgangspunten bij deze regeling zijn:

- * het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de behandeling van klachten overeenkomstig de Wkkgz;
- * zorgvuldigheid en betrouwbaarheid bij afhandeling van klachten;
- * behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor klager én zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- * behandeling van een klacht vindt zo dicht mogelijk bij de behandel- en begeleidingsomgeving van de cliënt plaats. De klachtenregeling bevordert de mogelijkheden om snel en zoveel als mogelijk klachten binnen de directe relatie tussen klager en de betrokken medewerker(s)/leidinggevende(n) te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- * de klachtenregeling voorziet in een toegankelijke en onafhankelijke mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van een klacht te komen door instelling van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

1.3 Klachtopvang

1.3.1 Informele klachtafhandeling

Deze informele klachtopvang geldt tevens voor signalen van onvrede van familie of naasten.

- na het ontvangen van een signaal van onvrede gaat de medewerker die het signaal opvangt met klager in gesprek en zet het signaal door naar de medewerker waarop het signaal betrekking heeft indien dat een ander is dan hijzelf;
- de medewerker op wie het signaal betrekking heeft, de aangeklaagde, legt de klacht vast in het VMS;
- afhankelijk van de klacht overlegt de aangeklaagde met zijn leidinggevende op welke manier en met wie de klacht zo gepast mogelijk behandeld kan worden. In dit stadium kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. Ook wordt afgesproken wie de klager informeert gedurende het traject. Deze afspraken worden door aangeklaagde en leidinggevende tezamen, dan wel indien de klachtenfunctionaris reeds betrokken is door de klachtenfunctionaris, vastgelegd in het VMS;
- klager wordt geïnformeerd over de wijze waarop zijn klacht behandeld zal worden;
- wordt de klacht niet naar behoren opgelost en is nog geen onafhankelijke klachtenfunctionaris betrokken bij de afhandeling van de klacht dan wordt klager voorgesteld deze alsnog in te schakelen. Indien reeds een klachtenfunctionaris betrokken is en men desondanks niet tot een bevredigende oplossing van de klacht komt kan klager, ondersteund door de klachtenfunctionaris, een formele klacht indienen bij de zorgaanbieder;
- ieder kwartaal worden alle signalen van onvrede op organisatieniveau (cluster) en op niveau van organisatieonderdelen besproken, gericht op het eventueel inzetten van verbeteringen. Rapportage van deze evaluatie geschiedt vanuit VMS;
- het team Kwaliteit en Veiligheid van de zorgaanbieder analyseert de klachten, hetgeen een onderdeel vormt van de integrale beoordeling van de kwaliteit en veiligheid. Rapportage van de analyse geschiedt vanuit VMS.

1.3.2 Klachtenfunctionaris

De Raad van Bestuur stelt één of meerdere klachtenfunctionarissen aan. De klachtenfunctionaris wordt aangesteld voor ten hoogste een termijn van twee jaren en kan maximaal tweemaal voor een termijn van ten hoogste twee jaren worden herbenoemd.

Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de functionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. Hij heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op jegens klager, aangeklaagde en zorgaanbieder. Binnen de kaders van de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en zijn taakomschrijving bepaalt de klachtenfunctionaris zelf de handelwijze bij afhandeling van een specifieke klacht. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij aangelegenheden waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of aangeklaagde zorgt de zorgaanbieder voor een andere klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder zorgt tevens voor een andere klachtenfunctionaris indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf.

Taken en verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde, zonder zelf een oordeel te formuleren. De klachtenfunctionaris heeft daartoe ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- * het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
- * het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
- * het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
- * het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
- * het bewaken van de voortgang van het proces;
- * het registreren van de contacten met klager, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris halfjaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur.

Bevoegdheden

Om zijn functie te kunnen uitoefenen beschikt de klachtenfunctionaris over de volgende bevoegdheden:

- * het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken, met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger;
- * het verrichten van onderzoek, o.a. door gesprekken te voeren met personen die bij de klacht betrokken zijn;
- * het in overleg met de zorgaanbieder inschakelen van externe deskundigen en/of een tolk. Voornoemde inschakeling behoeft de toestemming van de Raad van Bestuur indien aan de inschakeling kosten zijn verbonden voor de zorgaanbieder.

De klachtenfunctionaris kan worden ingeschakeld via het secretariaat klachtenfunctionaris:

Per post, voor interne zendingen:

Secretariaat klachtenfunctionaris
Dienstencentrum, STW 46

Per post, voor externe zendingen:

Vincent van Gogh
t.a.v. secretariaat klachtenfunctionaris
Postbus 5
5800 AA Venray

Per e-mail:

klachtenfunctionaris@vvgi.nl

1.4 Formele klachtafhandeling

Onverminderd het recht van klager om bij de zorgaanbieder een formele klacht in te dienen, wordt bij de toepassing van deze regeling ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen via het informele traject zoals beschreven onder punt 1.3. In het geval een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder en het informele traject nog niet is doorlopen kan de zorgaanbieder klager voorstellen dit alsnog te doen. Gaat klager in op dit voorstel dan wordt met instemming van klager de wettelijke termijn van behandeling van de klacht gedurende deze periode van bemiddeling opgeschort. Indien vervolgens tot een aanvaardbare oplossing van de klacht wordt gekomen deelt de klachtenfunctionaris het resultaat van de bemiddeling binnen tien werkdagen schriftelijk mede aan de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde. Uit deze schriftelijke mededeling moet blijken dat de klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling en zijn formele klacht intrekt. Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de formele klacht door de zorgaanbieder in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven in deze paragraaf. De wettelijke termijnen lopen dan weer vanaf het moment dat de klachtenfunctionaris de zorgaanbieder schriftelijke mededeelt dat de bemiddeling niet tot een voor klager aanvaardbare oplossing heeft geleid.

1.4.1 Het indienen van een formele klacht

Een klacht kan per post of per e-mail schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat klachtafhandeling van Vincent van Gogh.

Per post, voor interne zendingen:

Secretariaat klachtafhandeling Vincent van Gogh
Dienstencentrum, STW 46

Per post, voor externe zendingen:

Vincent van Gogh
t.a.v. secretariaat klachtafhandeling
Postbus 5
5800 AA Venray

Per e-mail:

klachten@vvgi.nl

Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

1.4.2 Niet-ontvankelijkheid van een formele klacht

De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- * deze niet voldoet aan de definitie van een formele klacht (artikel 1.1 onderdeel h van onderhavige regeling);
- * de klacht anoniem is ingediend;
- * een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan zodat hernieuwde behandeling niet zinvol is;
- * de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- * cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger geen toestemming geeft aan de aangeklaagde en de zorgaanbieder om cliëntgegevens in te zien en te gebruiken in het kader van de klachtbehandeling. Een klacht wordt niet niet-ontvankelijk verklaard op deze grond als de cliënt is overleden en om die reden geen toestemming kan worden verleend voor inzage;
- * klager geen toestemming geeft de betrokken aangeklaagde van de klacht op de hoogte te stellen.

De beslissing tot niet-ontvankelijkheid wordt door de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan klager.

1.4.3 Procedure van de klachtbehandeling

De zorgaanbieder bevestigt binnen een week aan klager de ontvangst van de klacht en stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft. Het onderzoek kan de zorgaanbieder niet laten uitvoeren door de aangeklaagde, dan wel zijn/haar directe collegae of leidinggevende.

In het kader van het te verrichten onderzoek:

- * zendt de zorgaanbieder aan de aangeklaagde een afschrift van de klacht met het verzoek schriftelijk aan de zorgaanbieder te rapporteren. Een klacht wordt niet beoordeeld voordat de aangeklaagde de gelegenheid heeft gehad op de klacht te reageren;
- * kan de zorgaanbieder klager en aangeklaagde van elkaars schriftelijke zienswijze op de hoogte stellen;
- * kan de zorgaanbieder iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding;
- * kan de zorgaanbieder na toestemming van klager deskundigen raadplegen, overlegging verzoeken van ter zake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen. Indien aan vorengenoemde raadpleging/overlegging/oproeping kosten zijn verbonden dient de Raad van Bestuur daar voorafgaand toestemming voor te hebben verleend;

- * kan de zorgaanbieder na toestemming van klager de onafhankelijke klachtencommissie vragen om een schriftelijk advies. De klachtencommissie zendt haar advies binnen vier weken aan de zorgaanbieder. Zij geeft aan hoe zij tot het advies is gekomen, motiveert haar advies en geeft aan of zij aanleiding ziet maatregelen te nemen;
- * kan de zorgaanbieder met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het medisch dossier van de cliënt inzien;²
- * kan de klachtencommissie met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het medisch dossier van de cliënt inzien.³

Vincent van Gogh voorziet als werkgever haar werknemer zo nodig van rechtsbijstand, zoals overeengekomen in Hoofdstuk 3, artikel 2, van de CAO GGZ.

Ingevolge artikel 17 Wkkgz ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, dat wil zeggen vanaf het moment dat de schriftelijke klacht de zorgaanbieder heeft bereikt, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Niet noodzakelijk is dat de klacht wordt toegewezen of afgewezen, of dat een oordeel wordt gegeven over de verleende zorg. Van belang is dat de zorgaanbieder streeft naar een bevredigende oplossing. Volstaan kan ook worden met de constatering van het (onopgelost) meningsverschil. De zorgaanbieder doet aangeklaagde vorengenoemde schriftelijke mededeling eveneens toekomen.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Bij complexe klachten kan van voornoemde termijnen worden afgeweken, in die zin dat de zorgaanbieder dan kan volstaan met een voorlopig oordeel binnen de termijn van tien weken, waarna een meer definitief oordeel zal volgen na de tienwekentermijn. Deze mogelijkheid staat beschreven in de Nota naar aanleiding van het verslag, *Kamerstukken I* 2014/15, 32402, O, pag. 8.

De Raad van Bestuur wijst personen aan die namens de zorgaanbieder zijn belast met de klachtafhandeling. Voornoemde personen dragen er zorg voor dat in behandeling zijnde klachten ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht en de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling.

1.4.4 Stopzetten klachtenbehandeling

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

² Nabestaanden kunnen geen vervangende toestemming geven op dit punt.

³ Nabestaanden kunnen geen vervangende toestemming geven op dit punt.

1.4.5 Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden én 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, spreken de betreffende zorgaanbieders met elkaar af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk. De klachtbehandeling dient recht te doen aan de samenhang tussen de zorg, de ondersteuning of hulp die cliënt ontvangt.

1.4.6 Afhandeling claims

Ontvangt de zorgaanbieder een claim dan onderzoekt zij de mogelijkheid deze intern af te handelen. Bij dit onderzoek wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar van de zorgaanbieder betrokken.

Indien naar het oordeel van de zorgaanbieder een interne afhandeling mogelijk is, wordt een voorstel aan de klager ter accordering gedaan. Wanneer niet tot overeenstemming met klager kan worden gekomen, wordt klager een definitief voorstel geboden en wordt klager gewezen op de mogelijkheid om het geschil aan de geschillencommissie voor te leggen.

1.5 Geschilleninstantie

De klager kan een geschil als omschreven onder n) van punt 1.1. van deze regeling voorleggen aan de geschillencommissie.

Vincent van Gogh is aangesloten bij de *Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg*, welke instantie erkend is door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor meer informatie verwijst de zorgaanbieder klager naar de klachtenfunctionaris en/of <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>.

1.6 Bijstand

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten begeleiden en/of vertegenwoordigen.
2. Aangeklaagde kan zich doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. Op grond van Hoofdstuk 3, artikel 2, van de CAO GGZ voorziet Vincent van Gogh als werkgever haar werknemers zo nodig van rechtsbijstand.

1.7 Privacy en klachtgegevens

Ingevolge artikel 23 Wkkgz is 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, 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. Het privacyreglement van Vincent van Gogh is aanvullend van toepassing op deze regeling.

Is inzage in het medisch dossier van een cliënt door bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris, klachtencommissie of de door de Raad van Bestuur met de klachtafhandeling belaste aangewezen personen noodzakelijk in het kader van de klachtafhandeling dan is de toestemming van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Inzage vindt na toestemming plaats met inachtneming van de juridische kaders die daarvoor bestaan.

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.

Klachtendossiers worden tot minimaal twee jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De termijn vangt aan vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure. Wanneer echter valt te voorzien dat men na verloop van deze termijn nog op de zaak terugkomt of een claim te verwachten valt, is een langere termijn geoorloofd. Voor klachtendossiers kan in geval van het verwachten van een claim een bewaartermijn van vijf jaar worden ingesteld.

1.8 Slotbepalingen

Melding Inspectie

Klachtenfunctionaris, klachtencommissie en leidinggevenden melden een klacht waarbij een (mogelijke) calamiteit bij de zorgverlening of geweld in de zorgrelatie als bedoeld in artikel 11 Wkkgz aan de orde is onverwijld aan de Raad van Bestuur. Deze is verplicht de (mogelijke) calamiteit of het geweld te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Kosten

De behandelkosten die gepaard gaan met het indienen van een klacht komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Bekendmaking van de klachtenregeling

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

Evaluatie

Vincent van Gogh evalueert jaarlijks deze regeling met de klachtenfunctionaris en de met de formele klachtafhandeling belaste personen

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh. De Raad van Bestuur heeft daartoe conform artikel 27 lid 1 sub j van de Wet op de Ondernemingsraden de instemming van de ondernemingsraad en wint conform het bepaalde in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen advies in bij de cliëntenraad van Vincent van Gogh.

Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt de tot dan toe bestaande klachtenregeling van Vincent van Gogh.

2. Klachtenregeling Wet Bopz

Om de rechtspositie van gedwongen opgenomen cliënten ten opzichte van de zorgaanbieder te versterken bevat de Wet Bopz eigen klachtenbepalingen, in aanvulling op de in de Wkkgz opgenomen algemene klachtenbepalingen.

2.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) psychiatrisch ziekenhuis een in de zin van artikel 1 lid 1 sub h bedoelde zorginstelling of afdeling daarvan, in casu Vincent van Gogh.
- b) Raad van Bestuur de Raad van Bestuur van het psychiatrisch ziekenhuis dat de klacht heeft ontvangen.
- c) cliënt de natuurlijke persoon aan wie het psychiatrisch ziekenhuis zorg verleent of heeft verleend.
- d) medewerker de persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden (heeft) verricht voor de zorgaanbieder.
- e) klager De persoon, die ingevolge de Wet Bopz bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:
- * de cliënt;
 - * de echtgenoot/geregistreerd partner van de cliënt;
 - * de ouders van de cliënt dan wel één van hen, voor zover ze niet uit het ouderlijk gezag zijn ontheven of ontzet;
 - * elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn van de cliënt, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - * de voogd, de curator of de mentor van de cliënt;
 - * elke andere in de instelling verblijvende cliënt.
- f) klacht Een bij de klachtencommissie ingediende klacht als bedoeld in artikel 41 lid 1 Wet Bopz, te weten een klacht tegen:
- * een beslissing tot wilsonbekwaamheid als bedoeld in artikel 38 lid 2 tweede volzin Wet Bopz of artikel 38a lid 4 Wet Bopz;
 - * een beslissing met betrekking tot de toepassing van dwangbehandeling als bedoeld in artikel 38 lid 5 derde volzin Wet Bopz of artikel 38c lid 2 en 3 Wet Bopz;
 - * een beslissing met betrekking tot de toepassing van middelen en maatregelen als bedoeld in artikel 39 Wet Bopz;

	<ul style="list-style-type: none"> * een beslissing met betrekking tot de toepassing van een vrijheidsbeperking als bedoeld in artikel 40 Wet Bopz; * een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelingsplan ingevolge artikel 41 Wet Bopz.
g) claim	een verzoek tot toekenning van schadevergoeding als omschreven in artikel 41b Wet Bopz.
h) gedraging	een handelen of nalaten, alsmede het nemen van een beslissing jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening van de zorgaanbieder.
i) aangeklaagde	degene op wiens besluit of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde het psychiatrisch ziekenhuis zelf of een persoon die voor het ziekenhuis werkzaam is.
j) klachtencommissie	De ingevolge artikel 41 lid 2 Wet Bopz ingestelde klachtencommissie.
k) vertrouwenspersoon	degene die de klager bijstand verleent bij de behandeling van een klacht.
l) Inspectie	de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
m) rechter	de Arrondissementsrechtbank Limburg.

2.2 Doelstelling en uitgangspunten

Deze klachtenregeling heeft ten doel:

- * het bieden van een procedure voor de behandeling van de in artikel 41 genoemde Bopz-klachten.⁴
- * het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg, waaronder het signaleren van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening op grond van ingediende klachten.

Uitgangspunten bij deze regeling zijn:

- * het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de behandeling van klachten overeenkomstig de Wet Bopz;
- * zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid bij afhandeling van klachten. De privacyregeling van het Vincent van Gogh is aanvullend van toepassing op deze regeling, met dien verstande dat alle relevante stukken onder de verantwoordelijkheid vallen van de secretaresse van de klachtencommissie in opdracht van de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie;

⁴ Vincent van Gogh stimuleert medewerkers open te staan voor klachten en klachten zo laagdrempelig mogelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium op te lossen. Zie de Klachtenregeling Wkkgz.

- * een onafhankelijke klachtenbehandeling, hetgeen onder meer tot uitdrukking komt in de samenstelling van de commissie;
- * bij ontvangst van een klacht wordt getracht via bemiddeling te komen tot genoegdoening van klager.

2.3 De klachtencommissie

De klachtencommissie is belast met de behandeling van en de beslissing op klachten als bedoeld in artikel 2.1 onderdeel f van deze regeling.

2.3.1 Samenstelling

1. De commissie bestaat uit meerdere leden, waaronder minimaal:
 - * een jurist, niet werkzaam voor het psychiatrisch ziekenhuis, tevens zijnde voorzitter;
 - * een jurist, niet werkzaam voor het psychiatrisch ziekenhuis, tevens zijnde plaatsvervangend voorzitter;
 - * twaalf inhoudelijk deskundigen, waaronder tenminste drie psychiaters, die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke gezondheidszorg werkzame disciplines.
2. Tenminste de helft van het aantal leden is nog praktiserend werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg.
3. De (plaatsvervangend)voorzitter stelt de subcommissie samen, bestaande uit ten minste drie leden, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter en een psychiater. In de subcommissie die wordt samengesteld voor een klachtbehandeling is voorts tenminste één lid nog praktiserend werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg.
4. De commissie wordt ondersteund door een secretaresse.
5. Leden van de cliëntenraad, leden van de ondernemingsraad, leden van het bestuursteam, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht hebben geen zitting in de commissie.

2.3.2 Voordracht, benoeming en ontslag

1. De cliëntenraad van Vincent van Gogh heeft de bevoegdheid te allen tijde leden voor te dragen voor de klachtencommissie.
2. De benoeming van de leden voor de klachtencommissie geschiedt door de Raad van Bestuur.
3. De leden worden benoemd voor een termijn van twee jaar. Daarna kan een lid voor een nieuwe termijn worden voorgedragen voor herbenoeming. Een lid kan maximaal twee maal herbenoemd worden.
4. Gedurende de termijn van benoeming kunnen de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en leden van de commissie slechts uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

2.3.3 Geheimhouding en verschoning

1. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht.
2. De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van secretaresse of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn of op verzoek van de commissie aanwezig zijn.
3. De leden van de commissie verschonen zich van de behandeling van een klacht, waarbij zij in enig opzicht zijn betrokken, dan wel betrokken zijn geweest.

2.3.4 Verantwoording

1. De commissie brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur en de geneesheer-directeur, in de maand maart volgend op het jaar waarop het verslag betrekking heeft.
2. De geneesheer-directeur voert éénmaal per jaar overleg met de voorzitter van de klachtencommissie over de werkzaamheden en het jaarverslag van de commissie.

2.4 Bemiddeling

1. Onverminderd het recht van klager om bij de commissie een klacht in te dienen, wordt bij de toepassing van deze regeling ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen in overleg met:
 - * de medewerker op wiens gedraging het ongenoegen is gericht;
 - * de leidinggevende(n) van de medewerker;
 - * de patiënten- en/of familievertouwenspersoon.
2. De (plaatsvervangend)voorzitter van de commissie probeert, alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met instemming van klager langs de weg van bemiddeling tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.
De (plaatsvervangend)voorzitter van de commissie kan in dat kader een lid van de commissie, een daartoe bekwaam geachte medewerker van Vincent van Gogh en/of de (naast hogere) leidinggevende vragen bij een klacht te bemiddelen.
3. Gedurende de periode van bemiddeling worden de termijnen van de behandeling van de klacht opgeschort.
4. Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de bemiddelaar het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mede aan de (plaatsvervangend)voorzitter van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde. Uit deze rapportage moet blijken dat de klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling.
5. Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt schriftelijk vastgelegd dat de klager afziet van een verdere behandeling van de klacht.
6. Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de klacht door de commissie in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven onder 2.5 van deze regeling. Het lid van de commissie belast met de bemiddelingspoging kan – zo nodig – deel nemen aan de behandeling van de klacht door de commissie, mits klager en aangeklaagde hiermee instemmen.

2.5 Klachtenprocedure

2.5.1 Het indienen van een klacht

1. Een klacht dient door of namens de klager schriftelijk bij de commissie te worden ingediend, naam en adres van klager te bevatten en door klager te worden ondertekend.
2. Een klacht dient gericht te worden aan het secretariaat klachtencommissie.

Voor interne zendingen:

Secretariaat klachtencommissie Vincent van Gogh
Dienstencentrum, STW 46

Voor externe zendingen:

Secretariaat klachtencommissie Vincent van Gogh
Postbus 5
5800 AA VENRAY

Per e-mail:

klachtencommissie@vvgi.nl

2.5.2 Start van de procedure

1. De secretaresse van de klachtencommissie:
 - * bevestigt binnen een week aan klager de ontvangst van de klacht;
 - * zendt aangeklaagde terstond een afschrift van de klacht met het verzoek schriftelijk aan de commissie te rapporteren;
 - * draagt er zorg voor dat alle betrokkenen op aanvraag toegang hebben tot / de beschikking krijgen over onderhavige regeling;
 - * stelt in overleg met de (plaatsvervangend)voorzitter de subcommissie samen, waarin ten minste een jurist, tevens (plaatsvervangend)voorzitter, en twee inhoudelijke deskundigen plaatshebben, waaronder ten minste één psychiater. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen wordt gelet op de aard van de klacht;
 - * stelt, tenzij de klacht schriftelijk wordt afgedaan als omschreven in sub 4, in overleg met de (plaatsvervangend)voorzitter de zittingsdatum vast en roept partijen op voor de hoorzitting;
 - * wijst partijen op hun recht zich te laten begeleiden en zich te laten vertegenwoordigen.
2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a) de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen;
 - b) de klager niet bevoegd is een klacht in te dienen;
 - c) de klacht geen betrekking heeft of kan hebben op een klachtgrond als bedoeld in artikel 41 lid 1 Wet Bopz / 2.1 onder f van deze regeling;
 - d) een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan zodat hernieuwde behandeling niet zinvol is;

3. Van het niet verder behandelen van een klacht als bedoeld in sub 2 brengt de commissie binnen de onder 2.5.6 genoemde termijn schriftelijk klager, de betrokken cliënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, de Raad van Bestuur en de Inspectie in kennis.
4. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Claims worden terstond verwezen naar de Raad van Bestuur.
5. Tenzij de klager uitdrukkelijk aangeeft dat hij de klacht in een hoorzitting behandeld wil hebben, kan de (plaatsvervangend)voorzitter van de klachtencommissie beoordelen en beslissen dat de klacht schriftelijk afgehandeld wordt.

2.5.3 Bijstand

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten begeleiden en/of vertegenwoordigen.
2. Aangeklaagde kan zich doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. Op grond van Hoofdstuk 3, artikel 2, van de CAO GGZ voorziet Vincent van Gogh als werkgever haar werknemers zo nodig van rechtsbijstand.

2.5.4 Schorsing

1. Indien klager verzoekt om tijdens de behandeling van de klacht de beslissing waartegen de klacht gericht is te schorsen, onderzoekt de subcommissie de mogelijkheid van schorsing en neemt op grond daarvan een beslissing.
2. De beslissing over het verzoek tot schorsing wordt schriftelijk gemotiveerd en medegedeeld aan klager.
3. Beslist de commissie tot schorsing dan brengt de commissie de behandelaar van de cliënt daartoe onverwijld van op de hoogte.

2.5.5 Hoorzitting

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht gehoord te worden.
2. Klager en aangeklaagde worden in elkaars bijzijn gehoord. Op verzoek van klager of aangeklaagde kan het horen apart van elkaar plaatsvinden. De (plaatsvervangend) voorzitter beslist op dit verzoek. Indien partijen apart zijn gehoord kan de commissie besluiten partijen nogmaals, al dan niet apart, te horen.
3. De hoorzitting van de klachtencommissie is niet openbaar. Onder omstandigheden kunnen, na zorgvuldige en voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager en aangeklaagde, toehoorders aanwezig zijn (bijv. medewerkers in opleiding in het kader van hun opleiding).
4. De commissie kan, met inachtneming van sub 6 bij het horen van partijen gebruik maken van een tolk.
5. De commissie kan, met inachtneming van sub 6, deskundigen raadplegen, overlegging verzoeken van ter zake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen.
6. Voor het tegen betaling inschakelen van een tolk of externe deskundige behoeft de klachtencommissie toestemming van de Raad van Bestuur.

7. De commissie kan iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.
8. De commissie kan na toestemming van de cliënt het medisch dossier inzien.

2.5.6 *Beslissing*

1. De klachtenbehandeling houdt ondermeer in dat de commissie onderzoekt of naar haar oordeel of beslissing is gehandeld in strijd met wettelijke voorschriften, in het psychiatrisch ziekenhuis en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen/standaarden of gedragsregels en/of normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - * onbevoegdverklaring van de commissie;
 - * niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - * ongegrondverklaring van de klacht; of
 - * gegrondverklaring van de klacht.De commissie kan op ieder klachtonderdeel afzonderlijk beslissen.
3. Een gegrondverklaring houdt in dat:
 - * de commissie de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigt, waarmee ook de rechtsgevolgen van de vernietigde beslissing of het vernietigde gedeelte van de bestreden beslissing teniet worden gedaan;
 - * de commissie de voor de behandeling verantwoordelijke persoon kan opdragen, binnen een door de commissie gestelde termijn, een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar uitspraak;
 - * de commissie nader advies kan geven aan partijen of aanbevelingen kan doen.
4. De commissie brengt klager, betrokken cliënt, behandelende persoon, geneesheer-directeur, Raad van Bestuur en de Inspectie binnen twee weken na ontvangst van de klacht haar met redenen omklede beslissing op de klacht of haar beslissing tot het niet in behandeling nemen daarvan in kennis.

Betreft de klacht een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, dan bedraagt de termijn als hiervoor genoemd niet twee, maar vier weken.
5. De Raad van Bestuur bericht binnen vier weken na ontvangst van de beslissing van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen worden genomen.

2.5.7 *Beroep*

Indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is kan klager de Inspectie schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De klager voegt bij dit verzoek een afschrift van de klacht en van de beslissing van de commissie of van de mededeling dat de klacht niet in behandeling is genomen. Indien de klager de cliënt is kan hij, in afwijking van vorenstaande, ook zelf een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van de beslissing over de klacht.

2.5.8 Klachtgegevens

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.

Is inzage door bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris, klachtencommissie of Raad van Bestuur in het medisch dossier van een cliënt noodzakelijk in het kader van de klachtafhandeling dan is de toestemming van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Inzage vindt na toestemming plaats met inachtneming van de juridische kaders die daarvoor bestaan. Het privacyreglement van Vincent van Gogh is aanvullend van toepassing op deze regeling.

Klachtendossiers worden tot minimaal vijf jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard. De termijn vangt aan vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure.

2.6 Slotbepalingen

Melding Inspectie

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

Kosten

De behandelkosten die gepaard gaan met het indienen van een klacht komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Eventuele kosten voor bijstand van klager komen voor diens rekening.

Bekendmaking van de klachtenregeling

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

Evaluatie

De Raad van Bestuur evalueert tweejaarlijks deze regeling met ten minste de voorzitter van de klachtencommissie en de geneesheer-directeur.

Toezicht

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

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de (plaatsvervangend)voorzitter van de klachtencommissie in overleg met de Raad van Bestuur.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van Vincent van Gogh. De Raad van Bestuur heeft daartoe conform artikel 27 lid 1 sub j van de Wet op de Ondernemingsraden de instemming van de ondernemingsraad en wint conform het bepaalde in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen advies in bij de cliëntenraad van Vincent van Gogh.

Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017 en vervangt de tot dan toe bestaande klachtenregeling van Vincent van Gogh.