

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 informatie leest u welke mogelijkheden u heeft en hoe Vincent van Gogh omgaat met ontevredenheid en klachten over onze zorg en/of dienstverlening. De folder is een samenvatting van onze klachtenregelingen, de volledige regelingen vindt u op onze website www.vvgi.nl/klacht.

Vindt u geen antwoord op uw vraag in deze folder of op de website? Stel uw vraag dan aan de klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon. De contactgegevens vindt u onderaan deze folder.

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.*

Klachten Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (afgekort Wvvgz)

Bij een gedwongen opname (met (voortgezette) crisismaatregel of zorgmachtiging) kan uw behandelaar ingrijpende beslissingen nemen ten aanzien van uw behandeling. Voor klachten met betrekking tot enkele van deze beslissingen (Wvvgz-klachten) bestaat een speciale

klachtenprocedure, waar andere regels voor gelden.

U kunt een schriftelijke en gemotiveerde klacht (eventueel met ondersteuning van de patiëntenvertrouwenspersoon) indienen bij de Wvvggz-klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of de beslissing aangaande de uitvoering van verplichte zorg. De Wvvggz bepaalt over welke onderwerpen u een klacht kunt indienen.

- De beslissing om bepaalde verplichte zorg toe te passen, bijvoorbeeld separatie of medicatie.
- De beslissing om een behandeling toe te passen waartegen u of uw vertegenwoordiger zich verzet.
- De beslissing om u over te plaatsen of verplichte zorg (onder voorwaarden) te beëindigen.
- De beslissing om bepaalde rechten te beperken, bijvoorbeeld het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen, uw recht om bezoek te ontvangen, te mogen telefoneren of uw bewegingsvrijheid.
- Als u vindt dat uw hulpverlener een behandeling nalaat die met u was afgesproken of de hulpverlener de dossierverplichting niet goed nakomt of u niet goed informeert over zijn verplichtingen rondom verplichte zorg.
- Als u een klacht heeft over je bejegening in combinatie met bovenstaande beslissingen.

Welke route volgt u?

Er zijn binnen Vincent van Gogh 2 routes om een klacht in te dienen. U volgt route 2 als u bent opgenomen op grond van een (voortgezette) crisismaatregel of zorgmachtiging ingevolge de Wvvggz, en daarover een klacht heeft. In alle andere gevallen geldt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), dan volgt u route 1 voor het indienen van uw klacht.

Route 1 / Wkkgz

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 klachttopvang / afhandeling?

1. De informele klachttopvang

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.

U bereikt de klachtenfunctionaris via:

- email vygklachtenfunctionaris@vigogroep.nl
- telefonisch via het secretariaat van de klachtenfunctionaris (0478) 527 676.

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.

2. 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).

Hoe dient u een klacht in?

Een *formele klacht* kan schriftelijk worden ingediend:

1. per post:
Vincent van Gogh
t.a.v. secretariaat klachtafhandeling
Postbus 5
5800 AA Venray
2. per e-mail: vvgklachten@vigogroep.nl

U kunt voor het indienen van uw klacht gebruik maken van het klachtenformulier:

- Open [de link naar het klachtenformulier Wkkgz](#)
- Of scan de QR code
- Of vraag een papieren versie op bij uw eigen afdeling



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 u het niet eens bent met de schriftelijke mededeling?

U kunt uw klacht onder bepaalde omstandigheden voorleggen aan de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (GCggz). De GCggz is een landelijke geschillencommissie, erkend door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Vincent van Gogh heeft zich bij deze geschillencommissie aangesloten. De GCggz is bevoegd om een **bindend advies** te geven over een geschil en kan een schadevergoeding tot € 25.000 aan u toekennen. Het is voor u van belang om te weten dat u hiermee **afstand doet** van het recht om u tot de overheidsrechter te wenden.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze klachtenfunctionaris en/of de website van de geschillencommissie: www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/

Route 2 / Wvggz-klacht – Wvggz-klachtencommissie

Als u bent opgenomen op grond van een (voortgezette) crisismaatregel of zorgmachtiging ingevolge de Wvggz, kunt u bij klachten die verband houden met de nakoming van een verplichting of de beslissing aangaande de uitvoering van verplichte zorg ook kiezen voor Route 2.

Wie kan een klacht indienen?

Een Wvggz-klacht kan worden ingediend door:

1. betrokkene;
2. de vertegenwoordiger van een betrokkene;
3. een nabestaande van een betrokkene.

Hoe dient u een Wvggz-klacht in?

De hierboven genoemde personen kunnen een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de klachtencommissie. Het klaagschrift moet in ieder geval uw naam en contactgegevens bevatten en ook een duidelijke omschrijving van de klacht.

De patiëntvertrouwenspersoon (pvp) kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht. U kunt tevens de klachtencommissie verzoeken de uitvoering van de beslissing waartegen u een klacht indient te schorsen totdat op de klacht is beslist. Daarnaast kunt u de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.

De klacht dient u in:

1. Per mail: wvggzklachtencommissie@vigogroep.nl
2. Per post:
voor interne zendingen:
Secretariaat Wvggz-klachtencommissie,
7597 STW 46
voor externe zendingen:
Vincent van Gogh
t.a.v. secretariaat Wvggz-klachtencommissie
Postbus 5
5800 AA Venray
3. Via het klachtenformulier. Dit is beschikbaar via:
 - Open [de link naar het klachtenformulier Wvvgz](#)
 - Of scan de QR code
 - Of vraag een papieren versie op bij uw eigen afdeling



De 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 pvp altijd beschikbaar.

Hoe verloopt de klachtopvang / afhandeling?

U ontvangt na het indienen van de klacht een bevestiging van het secretariaat van de klachtencommissie, waarbij u ook geïnformeerd wordt over het vervolg van de procedure. De klachtencommissie beoordeelt of uw klacht voldoende duidelijk en volledig is verwoord. Indien dit niet het geval is, wordt u in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen. De klachtencommissie stuurt u een toestemmingsformulier, waarin u degene waartegen uw klacht gericht is (de aangeklaagde) toestemming geeft voor het gebruik van relevante patiëntgegevens om verweer te kunnen voeren. Ook ontvangt u een toestemmingsformulier om de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage of afschrift van (delen van) het medisch dossier, voor zover dit relevant is voor behandeling van de klacht.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder een externe jurist die optreedt als voorzitter en twee inhoudelijk deskundigen, waaronder een psychiater. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam bij of voor Vincent van Gogh, zodat zij hun werkzaamheden onafhankelijk en zonder vooringenomenheid kunnen verrichten.

De klachtencommissie is bevoegd om de mogelijkheden tot bemiddeling te onderzoeken. Dit is alleen mogelijk als zowel u als aangeklaagde hiermee instemmen. U en de aangeklaagde medewerker(s) hebben het recht om gehoord te worden, waarbij als uitgangspunt geldt dat dit gebeurt in elkaars aanwezigheid.

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.

Als u het niet eens bent met de beslissing?

Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan u als klachtgerechtigde of de zorgaanbieder een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing op uw klacht had moeten nemen.

Wat kost het behandelen van een klacht?

De kosten die gepaard gaan met de inschakeling van de klachtenfunctionaris, alsook de kosten die gepaard gaan met klachtenbehandeling door de Wvvggz-klachtencommissie komen voor rekening van Vincent van Gogh, zodat de afhandeling van een klacht voor u gratis is.

Daarnaast zijn er voor u ook geen kosten verbonden aan de inschakeling van de pvp, daar deze kosten worden gedragen door de Stichting PVP. Wanneer u ondersteund wenst te worden door een advocaat, komen eventuele kosten hiervoor wel voor uw rekening.

Let op: indien u in Route 1 gebruik maakt van de Geschillencommissie of in Route 2 in beroep gaat bij de rechtbank, dan zijn hier mogelijk wel kosten aan verbonden die voor uw rekening komen.

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 Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Meer informatie over het meldpunt vindt u op de website 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: telefoon 0478 – 527 676 | mail vgklachtenfunctionaris@vigogroep.nl

Vincent van Gogh

T.a.v. secretariaat klachtafhandeling

Postbus 5, 5800 AA Venray

Telefoon 0478 – 527 676 | mail vgklachten@vigogroep.nl

Klachtencommissie Vincent van Gogh

T.a.v. secretariaat klachtencommissie

Postbus 5, 5800 AA Venray

Secretariaat: telefoon 0478 – 527 676 | mail vggzklachtencommissie@vigogroep.nl

Familievertrouwenspersoon Vincent van Gogh

Chris de Haas, telefoon 06 – 5324 2920

LSFVP advies- en hulplijn 0900-333 2222 (op werkdagen 09.00- 17.00 uur).

Meer informatie op de website www.vvgi.nl/familie

Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Meer informatie op de website www.vvgi.nl/pvp

Helpdesk Stichting PVP

Telefoon 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