

Klachtenregeling Jeugd Vincent van Gogh voor geestelijke gezondheid

Versie: 1 april 2024



Inleiding

De klachtenregeling ziet op klachten rondom de zorg van een cliënt aan wie jeugdhulp en/of diensten worden of zijn verleend door Vincent van Gogh op grond van de Jeugdwet.

Deze klachtenregeling bestaat naast de Wvvgg-klachtenregeling en de Wkkgz-klachtenregeling. Vincent van Gogh is conform artikel 10:1 Wvvgg aangesloten bij een klachtencommissie voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 10:3 Wvvgg. De Wkkgz-klachtenregeling kan ingeroepen worden bij alle signalen, uitingen van onvrede en klachten over de zorg en/of dienstverlening door Vincent van Gogh aan cliënten. Ook cliënten die onder de Jeugdwet vallen mogen gebruik maken van de klachtenregeling op grond van de Wkkgz. Het onderzoek vindt dan plaats door de zorgaanbieder en niet door een formele klachtencommissie.

Klachtenregeling Jeugd

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | |
|----------------------|---|
| a) Zorgaanbieder | Stichting Vincent van Gogh voor geestelijke gezondheid (hierna: Vincent van Gogh), die onder andere jeugdhulp verleent als bedoeld in de Jeugdwet. |
| b) Cliënt | De natuurlijke persoon (jeugdige) aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend op grond van de Jeugdwet. |
| c) Naaste | De natuurlijke persoon die optreedt als (informele) vertegenwoordiger van de cliënt en/of de mantelzorger van cliënt. |
| d) Medewerker | De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden (heeft) verricht voor de zorgaanbieder. |
| e) Klager | <p>De persoon die ingevolge de Jeugdwet bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none">* de cliënt zelf;* de ouder(s), voor zover deze niet uit het ouderlijk gezag is/zijn ontheven of ontzet;* de ouder(s), die uit het gezag is/zijn ontheven of ontzet;* de voogd;* degene(n) die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;* de pleegouder;* degene die namens een van voornoemden klaagt of een nabestaande. |
| f) Klacht | Een uiting van onvrede over een gedraging door de zorgaanbieder of een medewerker van de zorgaanbieder jegens de cliënt. |
| 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 over wie een klacht is ingediend, dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. |
| j) Klachtencommissie | De op grond van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet ingestelde commissie die belast is met de behandeling van klachten van cliënten. Deze commissie wordt ad hoc samengesteld, waarbij rekening wordt gehouden met de inhoud van de klacht. De klachtencommissie bestaat uit drie personen, waaronder een voorzitter die bij voorkeur jurist is en niet werkzaam is voor of bij Vincent van Gogh. |

k) Bemiddeling	Het (trachten) op (te) lossen van klachten zonder dat een formele zitting en een uitspraak van de klachtencommissie nodig zijn.
l) Klachtenfunctionaris	De persoon die door Vincent van Gogh is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstaand teneinde een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
m) Vertrouwenspersoon	Clënten hebben recht op ondersteuning van een vertrouwenspersoon.
n) Inspectie	De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

2. Doelstelling en uitgangspunten

Deze klachtenregeling heeft ten doel:

- * het voldoen aan de wettelijke bepalingen van de Jeugdwet;¹
- * het waar mogelijk herstellen van de vertrouwensrelaties tussen medewerkers van Vincent van Gogh en cliënten van Vincent van Gogh;
- * het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg.

Uitgangspunten bij deze regeling zijn:

- * het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de behandeling van klachten overeenkomstig de Jeugdwet;
- * zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid bij afhandeling van klachten;
- * bij ontvangst van een klacht wordt getracht via bemiddeling te komen tot een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing.

3. De klachtencommissie

De klachtencommissie is belast met de behandeling van en de beslissing op klachten als bedoeld in artikel 1.1 onderdeel f van deze regeling.

3.1 Samenstelling, voordracht, benoeming en ontslag

1. De commissie bestaat uit drie leden en wordt na ontvangst van een klacht als bedoeld in de zin van deze klachtenregeling ad hoc samengesteld en benoemd.
2. Één van de drie commissieleden wordt aangewezen als voorzitter. De voorzitter is niet werkzaam bij of voor Vincent van Gogh en is bij voorkeur jurist. De andere twee commissieleden mogen wel werkzaam zijn bij of voor Vincent van Gogh. Van directe betrokkenheid van een lid van de klachtencommissie met de aangeklaagde of met klager mag geen sprake zijn.
3. De samenstelling van de commissie dient zodanig te zijn dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
4. Benoeming geschiedt door de directie.
5. Benoeming van de leden voor de ad hoc klachtencommissie geschiedt op voordracht van de zorgaanbieder en de Cliëntenraad van Vincent van Gogh. Een en ander conform artikel 4.2.6, eerste lid, onder l van de Jeugdwet en artikel 3, eerste lid, onderdeel k van de Wet medezeggenschap

¹ 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.

cliënten zorg (Wmcz). Het adviesrecht van de Cliëntenraad betreft een zogeheten verzaamd adviesrecht.

6. De directie kan tijdens de behandeling van de betreffende klacht een lid van de klachtencommissie ontslaan op grond van kennelijke ongeschiktheid voor de taak, betrokkenheid bij klager of aangeklaagde, dan wel indien het benoemde commissielid zelf om ontslag verzoekt.
7. De commissie wordt ondersteund door een secretariaat. Dit secretariaat is belegd bij het Bureau geneesheer-directeur van Vincent van Gogh.
8. Leden van de Cliëntenraad, leden van de Ondernemingsraad, leden van het bestuursteam, de directie en de Raad van Toezicht hebben geen zitting in de commissie. Zij onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.
9. De directie stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt er zorg voor dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de commissie.
10. Zowel klager als aangeklaagde kunnen binnen twee weken, gerekend vanaf de datum dat hen de samenstelling kenbaar wordt gemaakt, schriftelijk gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie (waking). De commissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling. Wordt het bezwaar gegrond bevonden dan wordt een nieuwe commissie samengesteld door het secretariaat van de klachtencommissie.

3.2 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds 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 wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

4. Het indienen van een klacht

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

Voor interne zendingen:

Secretariaat klachtencommissie Vincent van Gogh
7597 STW 46

Voor externe zendingen:

Secretariaat klachtencommissie Vincent van Gogh
Postbus 5
5800 AA VENRAY

Per e-mail: vygklachten@vigogroep.nl

3. 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 en/of met behulp van:
 - * de medewerker op wiens gedraging het ongenoegen is gericht;
 - * de leidinggevende(n) van de medewerker;
 - * de vertrouwenspersoon van Jeugdstem;
 - * de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Vincent van Gogh;

5. Ontvangstbevestiging van een klacht

1. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager en aangeklaagde. De aangeklaagde ontvangt tevens een afschrift van de klacht.
2. Het secretariaat van de klachtencommissie kan klager daarbij verzoeken om aanvullende informatie. In dat geval worden de termijnen geschorst.
3. Het secretariaat van de klachtencommissie kan klager vragen aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen, bijvoorbeeld door te verzoeken een machtiging te overleggen.
4. Na ontvangst van een schriftelijke klacht onderzoekt het secretariaat van de klachtencommissie, onverminderd het bepaalde in lid 3 van artikel 4, de mogelijkheid tot bemiddeling van de klacht. Is die mogelijkheid er niet, dan wel slaagt de bemiddeling niet, dan draagt het secretariaat zorg voor het ingang zetten van de procedure als bedoeld in artikel 3.1 van onderhavige regeling. Klager en aangeklaagde worden hierbij ook geïnformeerd over de samenstelling van de commissie. Gedurende de periode van bemiddeling worden de termijnen van de behandeling van de klacht opgeschort.
Slaagt bemiddeling dan bevestigt het secretariaat van de klachtencommissie dit schriftelijk aan klager en aangeklaagde. In dat bericht wordt vermeld dat de klachtencommissie er gelet op de uitkomst van de bemiddeling vanuit gaat dat zonder tegenbericht binnen 10 werkdagen klager afziet van verdere klachtbehandeling.
5. Zodra de ad hoc klachtencommissie is benoemd geleidt het secretariaat de klacht door naar de voor de betreffende klacht benoemde leden.

6. Beoordeling van de klacht door de klachtencommissie

6.1 Ontvankelijkheid en bevoegdheid

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt alvorens zij tot inhoudelijke behandeling van de klacht overgaat of de klacht ontvankelijk is. Tot niet-ontvankelijkheid kan worden geoordeeld als:
 - a. De klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - b. De klacht anoniem is ingediend;
 - c. De klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt;
 - d. Een gelijke klacht van de klager nog in behandeling is op grond van deze regeling;
 - e. De klacht al eerder in behandeling is geweest op grond van deze regeling en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - f. De klacht is ingediend door een ander dan een klager zoals gedefinieerd in de begripsbepalingen;
 - g. De klacht in het kader van de Jeugdwet niet een klacht is zoals gedefinieerd in de begripsbepalingen.
2. De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Claims worden, tenzij klager bezwaar maakt, door de klachtencommissie terstond verwezen naar de directie van Vincent van Gogh.
3. Indien de klacht een uiting van onvrede over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is betreft (bijvoorbeeld over een mede-client), of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan is de commissie niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen.
4. Indien de klacht een uiting van onvrede over het handelen of functioneren jegens een familielid of naastbetrokkene, en niet een handelen dat gevolgen heeft voor de cliënt dan dient de Wkkgz-klachtenregeling van Vincent van Gogh gevolgd te worden.
5. Van een niet-ontvankelijkverklaring van een klacht als bedoeld in het eerste lid van dit artikel of een onbevoegdverklaring van de commissie voortvloeiende uit het tweede of derde van dit artikel brengt

de commissie schriftelijk klager, de betrokken cliënt, de aangeklaagde, de geneesheer-directeur en de directie in kennis.

6.2 Verloop inhoudelijke klachtbehandeling

1. Is de klacht (deels) ontvankelijk en de klachtencommissie (deels) bevoegd dan verzoekt het secretariaat van de klachtencommissie aangeklaagde binnen een door de commissie gestelde termijn schriftelijk op het klaagschrift te reageren.
2. De klachtenbehandeling houdt onder meer 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.
3. Tenzij de klager uitdrukkelijk aangeeft dat hij de klacht in een hoorzitting behandeld wil hebben, kan de voorzitter van de klachtencommissie beoordelen en beslissen dat de klacht schriftelijk afgehandeld wordt. De klacht wordt dan op grond van de stukken als kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond afgedaan.
4. Het secretariaat van de klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde schriftelijk in kennis van het verloop van de inhoudelijke klachtbehandeling. Dat wil zeggen dat indien de voorzitter van de klachtencommissie conform het bepaalde in lid 3 heeft besloten dat de klacht schriftelijk wordt behandeld klager en aangeklaagde daarvan op de hoogte worden gesteld en dat, indien niet is besloten tot schriftelijke afdoening, het secretariaat van de klachtencommissie in overleg met de voorzitter de zittingsdatum vaststelt en partijen oproept voor de hoorzitting.

6.3 Bijstand

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten begeleiden en/of vertegenwoordigen.
2. Klager kan zich laten bijstaan door bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon van Jeugdstem of de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Vincent van Gogh. Veelal is dit gratis. Eventuele kosten voor bijstand van klager komen echter voor diens rekening.
3. Op grond van Hoofdstuk 1, artikel 7, van de CAO GGZ voorziet Vincent van Gogh als werkgever haar werknemers zo nodig van rechtsbijstand.

6.4 Schorsing

1. Indien klager verzoekt om tijdens de behandeling van de klacht de beslissing waartegen de klacht gericht is te schorsen, onderzoekt de benoemde commissie 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.

6.5 Inzage medisch dossier

1. Is inzage door bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris, klachtencommissie of directie 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. Daarbij dient de wet- en regelgeving op dit punt in acht te worden genomen.
2. 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.

6.6 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 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 directie.
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.
9. Komt men tijdens de hoorzitting, met instemming van klager langs de weg van bemiddeling (alsnog) tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht dan deelt de klachtencommissie het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mede aan de klager, de betrokken cliënt, aangeklaagde en directie. Duidelijk moet blijken dat de klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling en dat hij afziet van verdere behandeling van de klacht.

6.7 Beslissing

1. De klachtencommissie doet binnen twee maanden, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht. Deze termijn kan éénmalig verlengd worden met een maximum van vier weken indien dat in het belang is van de klachtbehandeling. De commissie informeert betrokkenen van een eventuele verlenging tijdig. De beslissing tot verlenging dient in ieder geval gemotiveerd te zijn en een nieuwe termijn te bevatten waarbinnen de commissie uitspraak zal doen.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - * onbevoegdverklaring van de commissie (zie artikel 6.1);
 - * niet-ontvankelijkheid van de klacht (zie artikel 6.1);
 - * intrekking van de klacht (bijvoorbeeld in het geval als bedoeld in artikel 6.6 lid 9);
 - * kennelijke, gedeeltelijke of algehele ongegrondverklaring van de klacht; of
 - * kennelijke, gedeeltelijke of algehele 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 uitspraak wordt toegestuurd aan klager, de betrokken cliënt (indien niet zelf klager), de aangeklaagde en de directie.
 5. De directie bericht binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de commissie aan klager en de klachtencommissie of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen zijn/worden genomen. De directie kan deze termijn éénmalig met twee weken verlengen. Dit dient schriftelijk en gemotiveerd aan klager en de klachtencommissie kenbaar te worden gemaakt.

6.8 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie conform artikel 4.2.2 Jeugdwet aan de directie. Indien de directie geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie.

7. Klachtgegevens

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. Het secretariaat van de klachtencommissie draagt zorg voor een adequate registratie, documentatie en verslaglegging met betrekking tot de klachtgegevens en procedures. Jaarlijks wordt door het secretariaat samenvattend en geanonimiseerd een overzicht gemaakt, dat in kopie aan de Inspectie en directie wordt gezonden.
3. Klachtgegevens worden na verloop van twee jaren, gerekend vanaf de datum van afhandeling van de klacht door de klachtencommissie, vernietigd. De directie is bevoegd in voorkomende gevallen vorengenoemde termijn te verlengen.

8. Slotbepalingen

Kosten

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

Bekendmaking van de klachtenregeling

De directie draagt zorg voor een passende bekendmaking van de klachtenregeling, onder meer door de klachtenregeling op het internet en intranet te plaatsen en behandelaars van jeugdigen, alsook cliënten en wettelijk vertegenwoordigers waar mogelijk bij aanvang van de behandeling te attenderen op deze regeling.

Toezicht

De directie ziet er op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Evaluatie

De directie evalueert deze regeling ten minste tweejaarlijks en betreft daarbij ten minste de Cliëntenraad van Vincent van Gogh, de manager van de afdeling HELDR en/of STERKR, het secretariaat van de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon.

Onvoorziene omstandigheden

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

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd door directie. De directie 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 april 2024.