

Klachtenregeling Vincent van Gogh

voor geestelijke gezondheidszorg

Versie: 1 april 2024



Inleiding

Vincent van Gogh kent drie regelingen voor klachtbehandeling, te weten een klachtregeling op grond van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (hierna: Wvggz) gericht op het behandelen van klachten over verplichte zorg. Daarnaast een klachtregeling op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg, gericht op een informele wijze van klachtbehandeling door de zorgaanbieder (hierna: Wkkgz). Tot slot bestaat er een klachtenregeling op grond van de Jeugdwet.

Onderhavige regeling behandelt de klachten op grond van de Wkkgz. De klachtbehandeling op grond van de Wvggz is in een aparte regeling opgenomen. Cliënten die verplichte zorg ontvangen kunnen ten aanzien van bepaalde onderwerpen in plaats van de klachtregeling op grond van de Wvggz ook kiezen voor de klachtregeling op grond van de Wkkgz. De Wkkgz-regeling is bovendien ook bedoeld voor cliënten die ondersteuning krijgen op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), met uitzondering van de gang naar de geschilleninstantie.

Omwille van de leesbaarheid is steeds de 'hij'-vorm gebruikt in de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij' gelezen worden.

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 haar 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, inclusief haar dochterorganisatie(s). |
| b) directie | de directie 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 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">* de cliënt zelf of de persoon die door de cliënt hiertoe schriftelijk gemachtigd is;* een nabestaande van de overleden cliënt, of* een vertegenwoordiger van de cliënt. <p>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.</p> |
| 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 | <p>een door klager bij de zorgaanbieder schriftelijk ingediende klacht die betrekking heeft op:</p> <ul style="list-style-type: none">* 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) klachtbehandelaar	een door de directie aangewezen persoon, die namens de zorgaanbieder belast is met de klachtbehandeling.
m) klachtenfunctionaris	de ingevolge artikel 15 van de Wkkgz vereiste klachtenfunctionaris, zijnde een door de zorgaanbieder 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.
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 behandeling 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 vertrouwelijkheid bij behandeling 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 aangeklaagde(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

De klachtenprocedure kan onderscheiden worden in informele klachtbehandeling en formele klachtbehandeling. De Wkkgz legt de nadruk op een meer informele behandeling van klachten. Het uitgangspunt is dat de klacht informeel wordt bemiddeld, eventueel met behulp van een klachtenfunctionaris. Wanneer de klacht in het informele traject niet of onvoldoende kan worden opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder. De procedures van informele en formele klachtbehandeling worden in de hiernavolgende paragrafen uiteengezet.

1.3.1 Informele klachtbehandeling

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

- a) 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(s) waarop het signaal betrekking heeft indien dat een ander is/zijn dan hijzelf, dan wel naar diens manager als de klacht betrekking heeft op de zorg in zijn algemeenheid;
- b) afhankelijk van de klacht overlegt/overleggen de aangeklaagde(n) met zijn/hun manager op welke manier de klacht zo gepast mogelijk behandeld kan worden. Uitgangspunt is dat klager en aangeklaagde(n) in ieder geval met elkaar in gesprek gaan;
- c) klager wordt geïnformeerd over de wijze waarop zijn klacht behandeld zal worden. In geval de zorgaanbieder als aangeklaagde aangemerkt dient te worden informeert de manager klager. Is de aangeklaagde een (groep) medewerker(s) dan spreken aangeklaagde(n) en zijn/hun manager af wie klager informeert;
- d) zowel klager als aangeklaagde(n) kunnen de klachtenfunctionaris betrekken bij de klachtbehandeling;

- e) wordt de klacht niet naar behoren opgelost en is de klachtenfunctionaris nog niet betrokken dan wordt klager voorgesteld de klachtenfunctionaris (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.

1.3.2 Klachtenfunctionaris

De directie 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. De klachtenfunctionaris 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 behandeling 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(n), 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 behandeling van de klacht;
- * het adviseren van degene(n) 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 jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie.

Ten behoeve van de integrale beoordeling van de kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie van de zorgaanbieder levert de klachtenfunctionaris iedere vier maanden een overzicht van de klachten waar hij in die periode bij betrokken is (geweest) aan het team Kwaliteit en Veiligheid van de zorgaanbieder aan. Binnen één maand na ontvangst van

voornoemd overzicht analyseert het team Kwaliteit en Veiligheid de klachten en rapporteert deze daarover aan de geneesheer-directeur én directie van de zorgaanbieder.

Bevoegdheden

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

- * het inwinnen van informatie en het met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger raadplegen en inzien van voor de klacht relevante stukken;
- * 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 directie 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
7597 STW 46r

Per post, voor externe zendingen:

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

Per e-mail:

vvgklachtenfunctionaris@vigogroep.nl

1.4 Formele klachtbehandeling

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(n) indien deze niet de zorgaanbieder zelf is/zijn. Uit deze schriftelijke mededeling moet blijken dat de klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling en hij 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 schriftelijk 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 klachtbehandeling van Vincent van Gogh.

Per post, voor interne zendingen:

Secretariaat klachtbehandeling Vincent van Gogh
7597 STW 46r

Per post, voor externe zendingen:

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

Per e-mail:

vgklachten@vigogroep.nl

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

1.4.2 *Klachtbehandelaren*

De directie wijst personen aan die namens de zorgaanbieder zijn belast met de klachtbehandeling. Deze klachtbehandelaren 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.

1.4.3 *Ontvangstbevestiging*

Het secretariaat klachtbehandeling bevestigt klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken de ontvangst van de klacht. Voornoemd secretariaat belegt de klacht vervolgens bij een niet bij klager, aangeklaagde of anderszins betrokken klachtbehandelaar.

1.4.4 *Niet-ontvankelijkheid*

De klachtbehandelaar bij wie de klacht is belegd beoordeelt, alvorens hij een onderzoek naar de klacht instelt als bedoeld in de volgende sub paragraaf, of de klacht ontvankelijk is. Niet-ontvankelijkheid volgt als:

- * de klacht 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(n) en/of klachtbehandelaar om cliëntgegevens in te zien en te gebruiken in het kader van de klachtbehandeling. Het voorgaande leidt uitzondering als de cliënt is overleden en om die reden geen toestemming kan worden verleend voor inzage;
- * klager geen toestemming geeft de betrokken aangeklaagde(n) van de klacht op de hoogte te stellen.

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

1.4.5 Onderzoek

Indien de klacht ontvankelijk is stelt de klachtbehandelaar een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft. Hoe de klachtbehandelaar dit onderzoek inricht is aan hem, met dien verstande dat het onderzoek zorgvuldig is. Zowel klager, als aangeklaagde(n) dienen ten minste in de gelegenheid te zijn gesteld om te worden gehoord. Het horen van de aangeklaagde(n) kan ook schriftelijk. De aangeklaagde(n) ontvangt/ontvangen in dat geval van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht met het verzoek schriftelijk aan de klachtbehandelaar te rapporteren.

In het kader van het te verrichten onderzoek heeft de klachtbehandelaar diverse mogelijkheden/bevoegdheden. Zo kan hij:

- * klager en aangeklaagde(n) van elkaars schriftelijke zienswijze op de hoogte stellen;
- * (een) medewerker(s) van de zorgaanbieder verzoeken om inlichtingen te verstrekken. Onder een medewerker als hiervoor genoemd is tevens begrepen de manager die verantwoordelijk is voor de bij de klacht betrokken afdeling(en). Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding;
- * besluiten het onderzoek samen met een andere klachtbehandelaar uit te voeren;
- * na toestemming van klager (externe) 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 directie daar voorafgaand toestemming voor te hebben verleend;
- * na toestemming van klager de 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;
- * met toestemming van de cliënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het medisch dossier van de cliënt inzien.¹

¹ Nabestaanden kunnen geen vervangende toestemming geven op dit punt.

1.4.6 Schriftelijke mededeling

Het onderzoek als bedoeld in de vorige sub paragraaf wordt afgesloten met een schriftelijke mededeling. In deze mededeling is met redenen omkleed 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 eventuele verbetermaatregelen 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 gestreefd is naar een bevredigende oplossing. Volstaan kan ook worden met de constatering van het (onopgelost) meningsverschil.

De schriftelijke mededeling wordt zowel aan klager, als aan aangeklaagde(n) en de directie verzonden. De klachtbehandelaar draagt voorts zorg voor terugkoppeling aan de manager die verantwoordelijk is voor de bij de klacht betrokken afdeling(en), opdat deze laatste zijn verantwoordelijkheid kan nemen, onder andere door erop toe te kunnen zien dat de verbetermaatregelen zoals beschreven in de schriftelijke mededeling ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

1.4.7 Termijnen klachtbehandeling

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. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtbehandelaar noodzaakt, kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klachtbehandelaar 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 dan volstaan kan worden 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*.

1.4.8 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.

1.4.9 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 Behandeling claims

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

Indien naar het oordeel van de zorgaanbieder een interne behandeling 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 geschilleninstantie voor te leggen.

1.5 Geschilleninstantie

De klager kan een geschil als omschreven onder o) van punt 1.1 van deze regeling 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/geestelijkegezondheidszorg

1.6 Bijstand

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten begeleiden en/of vertegenwoordigen.
2. Conform het bepaalde in de vigerende 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, klachtbehandelaar of klachtencommissie noodzakelijk in het kader van de klachtbehandeling dan is de toestemming van de cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger vereist. Ook na toestemming vindt inzage slechts 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. Het klachtdossier wordt aangelegd en bewaard door het secretariaat klachtbehandeling. De aangewezen klachtbehandelaar draagt zorg voor een zorgvuldige klachtdossiervoering.

Klachtendossiers worden tot minimaal twee jaar na afsluiting van de klachtenbehandeling 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.

Ten behoeve van de integrale beoordeling van de kwaliteit en veiligheid binnen de organisatie van de zorgaanbieder levert de secretaris klachtbehandeling ieder kwartaal een overzicht van de klachten die in dat kwartaal bij de zorgaanbieder in behandeling zijn (geweest) aan het team Kwaliteit en Veiligheid van de zorgaanbieder aan. Binnen één maand na ontvangst van voornoemd overzicht analyseert het team Kwaliteit en Veiligheid de klachten en rapporteert deze daarover aan de geneesheer-directeur én directie van de zorgaanbieder.

1.8 Slotbepalingen

Melding Inspectie

Klachtenfunctionaris, klachtbehandelaren en klachtencommissie 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 directie. Deze is verplicht de (mogelijke) calamiteit of het geweld te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Kosten

De behandelkosten die gepaard gaan met het indienen van een klacht komen voor rekening van de zorgaanbieder, met uitzondering van de kosten die gepaard gaan met het aanhangig maken van een geschil bij de geschilleninstantie. De zorgaanbieder zal de kosten daarvan slechts dragen voor zover de geschilleninstantie haar daartoe in de uitspraak heeft verplicht.

Bekendmaking van de klachtenregeling

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

Evaluatie

De directie evalueert jaarlijks deze regeling met de klachtenfunctionaris en met een afvaardiging van de klachtbehandelaren. Daarnaast wordt de klachtbehandeling jaarlijks

geëvalueerd. Het verslag dat hiervan wordt opgemaakt wordt gedeeld met zowel de directie als de Raad van Bestuur van VIGO, waarbij de verantwoordelijkheid bij de directie ligt.

Onvoorziene omstandigheden

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

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling kan uitsluitend worden gewijzigd door de 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 vervangt de op 1 mei 2018 in werking getreden klachtenregeling met ingang van 1 april 2024.