

Klachtenregeling de Rooyse Wissel

Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)

Versie: februari 2022

Inleiding en reikwijdte van deze klachtenregeling

Iedere zorginstelling of zorgverlener is op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz) verplicht om een laagdrempelige regeling voor de behandeling van klachten te hebben. Van het Wkkgz-traject kan gebruik worden gemaakt bij alle signalen, uitingen van onvrede en klachten over de zorg en/of dienstverlening aan patiënten¹. Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop hiermee binnen de Rooyse Wissel wordt omgegaan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende onderdelen van de Rooyse Wissel:

- Forensisch Psychiatrische Kliniek (FPK) Karnak;
- Forensisch Psychiatrische Afdeling (FPA);
- Forensisch Trainings Unit (FTU);
- Ambulant behandelen;
- Wonen en begeleiden (woonvoorzieningen de Schakel en de Vliet).

Patiënten met een zorgmachtiging, crisismaatregel of andere strafrechtelijke titel, op wie de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (hierna: Wvvggz) van toepassing is, kunnen zich met klachten die betrekking hebben op de klachtgronden als genoemd in artikel 10:3 Wvvggz richten tot de Regionale klachtencommissie Limburg. Op deze klachten is de Wvvggz en de klachtenregeling van de Regionale Klachtencommissie Limburg van toepassing. De Regionale Klachtencommissie Limburg kan tevens een Wkkgz-klacht in behandeling nemen, wanneer deze gelijktijdig met een klacht op grond van de Wvvggz wordt ingediend (gecombineerde klachtenbehandeling).

Patiënten met een tbs-maatregel of patiënten met een andere strafrechtelijke titel, op wie de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (hierna: Bvt) van toepassing is, kunnen geen gebruik maken van deze klachtenregeling. Voor deze groep patiënten geldt de klachtenregeling op basis van de Bvt, zoals in de huisregels van de kliniek is uitgewerkt.

1. Begrippen

- a. Zorgaanbieder: De Rooyse Wissel
- b. Directie: De directie van de zorgaanbieder.
- c. Patiënt: 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 patiënt in het kader van de zorgverlening, dan kan de klacht worden ingediend door:
 - De patiënt zelf;
 - Een nabestaande van de overleden patiënt, of
 - Een vertegenwoordiger van de patiënt.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.

¹ Waar in deze regeling overall wordt gesproken over 'patiënten', wordt in de praktijk in de ambulante setting vaak gesproken over 'cliënten'.

- f. Klacht: Een signaal van onvrede over een gedraging, zijnde een informele of een formele klacht.
- 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 cliënt te beschouwen.
- i. 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.
- j. Klachtenfunctionaris: De ingevolge artikel 15 van de Wkkgz vereiste klachtenfunctionaris, zijnde een door de Rooyse Wissel 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 de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- k. Klachtencommissie: Een onafhankelijke klachtencommissie die gevormd wordt door de beklagcommissie uit de Commissie van Toezicht bij de Rooyse Wissel.
- l. 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;
 -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.
- m. 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.

2. Klachtopvang

2.1. Informele klachtafhandeling

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

Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde, indien wenselijk met bemiddeling. Een klacht kan hiertoe schriftelijk worden gericht aan de clustermanager van het betreffende organisatieonderdeel van de Rooyse Wissel.

Klachten kunnen in dit verband worden afgegeven bij de clustermanager of i.g.v. Ambulant Behandelen bij het secretariaat van Ambulant Behandelen. Ook kunnen klachten per post aan de clustermanager worden toegestuurd of worden gemaïld worden naar de volgende e-mailadressen:

- FPK/FPA/FTU info@derooysewissel.nl
- Ambulant behandelen ambulantbehandelen@derooysewissel.nl
- Wonen en begeleiden wonenenbegeleiden@derooysewissel.nl

2.2. Klachtenfunctionaris

De directie stelt één of meerdere klachtenfunctionarissen aan. De klachtenfunctionaris wordt aangesteld voor een termijn van ten hoogste twee jaren. Deze termijn kan maximaal twee keer voor een termijn van ten hoogste twee jaren worden verlengd.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden op een onafhankelijke wijze. 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. In geval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of aangeklaagde, zorgt de zorgaanbieder voor een andere klachtenfunctionaris. De zorgaanbieder zorgt ook voor een andere klachtenfunctionaris wanneer de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Het voeren van een eerste open gesprek over een klacht;
- 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 informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
- Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
- 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 welke betrekking heeft op zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie.

De klachtenfunctionaris kan als volgt worden ingeschakeld:

Per e-mail:

klachtenfunctionaris@derooysewissel.nl

Per post:

De Rooyse Wissel
t.a.v. de klachtenfunctionaris Wkkgz
Postbus 433
5800 AK Venray

3. Formele klachtafhandeling

Onverminderd het recht van klager om bij de zorgaanbieder een formele klacht in te dienen, wordt bij de toepassing van deze klachtenregeling ervan uitgegaan dat eerst geprobeerd wordt klachten op te lossen via het informele traject zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Wanneer er een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de zorgaanbieder en het informele traject is nog niet doorlopen, dan kan de zorgaanbieder voorstellen dit alsnog eerst te doen. Gaat klager in op dat voorstel dan wordt met instemming van klager de wettelijke termijn van behandeling van de klacht gedurende deze periode van bemiddeling opgeschort.

Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing, dan wordt de formele klacht door de zorgaanbieder verder in behandeling genomen, volgens de procedure zoals omschreven in deze hoofdstuk. De wettelijke termijnen lopen dan weer vanaf het moment dat de clustermanager of klachtenfunctionaris schriftelijk aan de zorgaanbieder meedeelt dat de bemiddeling niet tot een voor klager aanvaardbare oplossing heeft geleid.

3.1. Het indienen van een formele klacht

Per e-mail:

klachten@derooysewissel.nl

Per post:
De Rooyse Wissel
T.a.v. Secretariaat Wkkgz klachten
Postbus 433
5800 AK Venray

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

3.2. Niet-ontvankelijkheid van een formele klacht

De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:

- Deze niet voldoet aan de definitie van een formele klacht (zoals beschreven in hoofdstuk 1);
- De klacht anoniem is ingediend;
- Een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, terwijl er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan vijf jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- Patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger geen toestemming geeft aan de aangeklaagde en de zorgaanbieder om patiëntgegevens in te zien en te gebruiken in het kader van de klachtbehandeling.
- Klager geen toestemming geeft om 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.

3.3. Procedure van de klachtbehandeling

De zorgaanbieder bevestigt binnen één week aan klager de ontvangst van de klacht en stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft. Dit 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 om 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 om 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 hier kosten aan zijn verbonden, dient de directie daar voorafgaand toestemming voor te hebben verleend;
- Kan de zorgaanbieder na toestemming van klager de onafhankelijke klachtencommissie vragen om schriftelijk advies. De klachtencommissie zendt haar advies binnen vier weken aan de zorgaanbieder. Zij geeft hierbij aan hoe zij tot dit advies is gekomen, motiveert haar advies en geeft aan of zij aanleiding ziet maatregelen te nemen;
- Kunnen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie met toestemming van de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger het medisch dossier van de patiënt inzien².

De Rooyse Wissel voorziet als werkgever haar werknemer zo nodig van rechtsbijstand.

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken, na indiening van de formele klacht, schriftelijk bericht van de zorgaanbieder. In dit bericht is met redenen omkleed tot welk oordeel het onderzoek dat de zorgaanbieder heeft laten uitvoeren, heeft geleid. Verder is in dit bericht opgenomen welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft

² Nabestaanden kunnen geen vervangende toestemming verlenen op dit punt.

genomen en binnen welke termijn de eventuele maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd³.

Niet noodzakelijk is dat de klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard, of dat een oordeel wordt gegeven over de verleende zorg. Van belang is dat de zorgaanbieder streeft naar het vinden van een bevredigende oplossing. Volstaan kan ook worden met de constatering van het (onopgeloste) meningsverschil.

De zorgaanbieder door de 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 voornoemde termijn van zes weken, eenmalig verlengen met maximaal vier weken. De zorgaanbieder doet daarvan vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager⁴.

Bij complexe klachten kan van de hiervoor genoemde termijnen worden afgeweken, in die zin dat de zorgaanbieder dan kan volstaan met een voorlopig oordeel binnen de maximale termijn van 10 weken. Een definitief oordeel zal pas volgen na de tienwekentermijn⁵.

3.4. Stopzetten klachtenbehandeling

Een klacht wordt niet verder behandeld wanneer de klager zijn klacht intrekt. Intrekking dient schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Dit kan in elk geval op de volgende manieren:

Per e-mail:

klachten@derooysewissel.nl

Per post:

De Rooyse Wissel

T.a.v. Secretariaat Wkkgz klachten

Postbus 433

5800 AK Venray

3.5. 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, dan spreken de zorgaanbieders met elkaar af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3.6. Geschilleninstantie

Klager kan een geschil als omschreven onder I. van hoofdstuk 1 van deze regeling voorleggen aan de geschillencommissie.

De Rooyse Wissel 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 <http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>.

3.7. Bijstand

1. Klager en aangeklaagde hebben het recht zit te laten begeleiden en/of vertegenwoordigen.
2. Aangeklaagde kan zich doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. Op grond van de cao GGZ voorziet de Rooyse Wissel als werkgever haar werknemers zo nodig van rechtsbijstand.

³ Artikel 17, eerste lid, Wkkgz

⁴ Artikel 17, tweede lid, Wkkgz

⁵ Deze mogelijkheid staat beschreven in de Nota naar aanleiding van het verslag, Kamerstukken I 2014/15, 32402 O, pagina 8.

3.8. Privacy en klachtgegevens

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, is 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 voortvloeit⁶.

Is inzage in het medisch dossier van een patiënt door bijvoorbeeld de klachtenfunctionaris of klachtencommissie noodzakelijk in het kader van de klachtafhandeling, dan is de toestemming van de patiënt of zijn wettelijk vertegenwoordiger vereist. Inzage in het dossier vindt na toestemming plaats, met inachtneming van de daarvoor geldende juridische kaders.

Klachtgegevens maken geen onderdeel uit van het medisch dossier, maar worden opgeslagen in een separaat klachtdossier. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in dit klachtdossier, tenzij daarmee de privacy van derden in het geding komt.

Klachtdossiers worden minimaal twee jaar na afsluiting van de klachtafhandeling bewaard. Deze termijn vangt aan vanaf de datum van afsluiting van de klachtprocedure. Wanneer echter valt te voorzien dat men na verloop van deze termijn nog terugkomt, is een langere bewaartermijn geoorloofd.

3.9. 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 directie. 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 directie draagt zorg voor een correcte bekendmaking van de klachtenregeling, onder meer door deze op internet en Infoportaal te plaatsen.

Evaluatie

De Rooyse Wissel evalueert deze klachtenregeling elke twee jaar met de klachtenfunctionaris en de met de formele klachtafhandeling belaste personen.

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van de Rooyse Wissel.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan uitsluitend worden gewijzigd door het MT van de Rooyse Wissel. Het MT 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 de Rooyse Wissel.

Datum van inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 februari 2022 en vervangt de tot dan toe bestaande klachtenregeling van de Rooyse Wissel.

⁶ Artikel 23 Wkkgz