

Naam document	PR P0040 Klachtenreglement Patiënten	Status	Definitief
Auteur	Willemijn Dekker	Laatste evaluatiedatum	23-04-2020
Eigenaar	Willemijn Dekker	Volgende evaluatiedatum	23-04-2021
Werkingsgebied	Vitaalpunt Organisatie	Versie nummer	1.1

Klachtenreglement Vitaalpunt

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Begripsbepalingen	2
3.	Algemeen.....	3
5.	Doelstellingen van de Klachtenregeling	3
4.	De Klachtenfunctionaris	3
6.	Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht	4
8.	Klachtbehandeling.....	4
5.	Ontvankelijkheid.....	5
4.	Bemiddeling.....	5
5.	Ketenzorg.....	5
3.	Termijnen	6
5.	Geschilleninstantie	6
6.	Kosten.....	6
7.	Geheimhouding	6
8.	Verwerking persoonsgegevens	7
4.	Inwerkingtreding	7

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. In het kader van deze wet heeft Vitaalpunt een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft op welke wijze patiënten op een laagdrempelige manier hun onvrede of klacht bij Vitaalpunt kunnen neerleggen.

Vitaalpunt is een erkende instelling voor specialistische zorg, gericht op het verlenen van geestelijke gezondheidszorg. Wij verlenen zorg met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. U mag ervan uitgaan dat de behandelaars van Vitaalpunt hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Desondanks kan het voorkomen dat u een klacht heeft over uw behandeling of de manier waarop Vitaalpunt met u of uw belangen omgaat. Dit kunt u bij Vitaalpunt kenbaar maken, waarbij Vitaalpunt zal zorgdragen voor een zorgvuldige afhandeling van uw klacht conform dit reglement. Het is voor Vitaalpunt belangrijk dat hiermee steeds kan worden gezorgd voor een optimale kwaliteit van dienstverlening.

2. Begripsbepalingen

De in deze Klachtenregeling met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de volgende betekenis:

Aangeklaagde:	de persoon die op eigen titel of op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is bij Vitaalpunt dan wel anderszins werkzaamheden ten behoeve van Vitaalpunt verricht
Geschil:	een klacht, die na behandeling conform deze Klachtenregeling, niet naar tevredenheid van de Klager is opgelost en de Klager daarin niet berust
Klager:	de natuurlijke persoon die een klacht indient of zijn onvrede uit. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"> - de patiënt; - een vertegenwoordiger van een patiënt - nabestaande(n) van een overleden patiënt
Klachtenfunctionaris:	de in het kader van deze Klachtenregeling door Vitaalpunt benoemde klachtenfunctionaris
Oordeel:	een schriftelijke reactie inhoudende een standpunt of mededeling over een Klacht van of namens Vitaalpunt. Een dergelijk oordeel kan een voorlopig of definitief karakter hebben.
Zorgverlener:	een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent

3. Algemeen

1. In het kader van deze Klachtenregeling wordt Vitaalpunt aangemerkt als zorgaanbieder zoals bedoeld in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz, waarmee Vitaalpunt uitvoering geeft aan haar verplichting een klachtenregeling op te stellen en hieraan uitvoering te geven.
2. Vitaalpunt treft met deze Klachtenregeling een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten in verband met de onder verantwoordelijkheid van Vitaalpunt geleverde zorg of andere aangelegenheden die haar organisatie betreffen.
3. Een klacht kan worden ingediend door een:
 - Patiënt;
 - Een vertegenwoordiger van een patiënt;
 - Nabestaande(n) van een overleden patiënt, zoals aangeduid in artikel 1 Wkkgz.
4. Een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens de patiënt in het kader van de zorgverlening. Verder kan een klacht worden ingediend over de weigering van Vitaalpunt om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

4. Doelstellingen van de Klachtenregeling

Deze Klachtenregeling heeft tot doel:

- Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten aan patiënten van Vitaalpunt te bieden, gericht op het oplossen van de onvrede of de klacht;
- Bescherming van de rechtspositie van de Klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- Het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke Klachtenfunctionaris te laten behandelen.
- Het zo nodig bevorderen van herstel van het vertrouwen en de (behandel)relatie;
- De kwaliteit van de door Vitaalpunt te verlenen zorg te verbeteren.

5. De Klachtenfunctionaris

1. In het kader van de afhandeling van klachten heeft Vitaalpunt een Klachtenfunctionaris aangewezen, die de Klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en kan bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtfunctionaris van Vitaalpunt is:
2. De Klachtenfunctionaris voert zijn taken enkel uit indien de patiënt of diens vertegenwoordiger hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven, tenzij deze toestemming redelijkerwijs mag worden verondersteld.
3. De Klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit.
4. De Klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met Klager en Vitaalpunt:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de Klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht in te dienen;
 - patiënten te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;
 - de patiënt behulpzaam te zijn bij het formuleren of het op schrift stellen van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

5. De Klachtenfunctionaris heeft bij de uitoefening van zijn taak de bevoegdheid om al datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van de klacht.

6. Indienen van uiting van onvrede en/of een klacht

1. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan zijn onvrede of klacht mondeling of schriftelijk indienen. Eerst bij de zorgverlener waarop de onvrede of de klacht betrekking heeft, of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen
2. De patiënt of diens vertegenwoordiger krijgt hierbij de gelegenheid om zijn onvrede of klacht te bespreken. Op het moment dat dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede of de klacht, worden andere personen betrokken bij het gesprek tussen de patiënt en de zorgverlener of diens leidinggevende, tenzij de patiënt of diens vertegenwoordiger hiertegen bezwaar maakt. Zo mogelijk wordt hiermee de onvrede of de klacht afgewikkeld.
3. Wanneer het gesprek niet tot een bevredigende oplossing van de onvrede of de klacht leidt, wordt de patiënt of diens vertegenwoordiger gewezen op de Klachtenregeling van Vitaalpunt. Daarbij wijst Vitaalpunt de patiënt tevens op de mogelijkheid om advies in te winnen of in gesprek te gaan bij de Klachtenfunctionaris. In dat geval proberen de Klachtenfunctionaris en de patiënt of diens vertegenwoordiger in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Bij het indienen van een klacht kan de Klager zich laten ondersteunen door de Klachtenfunctionaris. In dat geval staat de Klachtenfunctionaris de Klager bij in het formuleren van een Klacht.
5. De patiënt of diens vertegenwoordiger kan zijn klacht bij de Klachtfunctionaris op verschillende manieren indienen:
 - Per e-mail bij Klachtenfunctionaris via klacht@vitaalpunt.nl;
 - Per post t.a.v. de Klachtenfunctionaris naar Entrada 706, 1114 AA Amsterdam.
6. De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
 - De naam en het adres en het e-mailadres van de Klager;
 - De dagtekening;
 - Een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - Toestemming verleend aan de Klachtenfunctionaris voor het inwinnen van informatie en het raadplegen van de op de Klacht betrekking hebbende stukken.
7. Indien de Klager de Klachtenfunctionaris geen of slechts gedeeltelijke toestemming verleent voor het inwinnen van informatie of het raadplegen van stukken, en de Klachtenfunctionaris van oordeel is dat het inwinnen van informatie en/of het raadplegen van stukken noodzakelijk is voor de afhandeling van de Klacht, deelt de Klachtenfunctionaris de patiënt of diens vertegenwoordiger mede dat de Klacht niet, niet volledig of niet adequaat kan worden afgehandeld.

7. Klachtbehandeling

1. Mondeling door de patiënt bij de zorgverlener of diens leidinggevende gemelde onvrede of klacht, wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. Vitaalpunt geeft de Klager binnen 1 week reactie en houdt de Klager op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
2. Op het moment dat door de Klager geuite onvrede of klacht in een gesprek met de betrokken hulpverlener of diens leidinggevende tot een bevredigende afwikkeling hiervan heeft geleid, ontvangt de Klager hiervan zo spoedig mogelijk een bevestiging. Hierin geeft Vitaalpunt aan tot

welke oplossing de klacht heeft geleid of welke andere beslissingen Vitaalpunt naar aanleiding van de onvrede of de klacht heeft genomen.

3. Indien een gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid en de Klager schriftelijk of per e-mail een klacht heeft ingediend bij de Klachtfunctionaris van Vitaalpunt, ontvangt deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 1 week bericht van de Klachtenfunctionaris ter de bevestiging van de ontvangst van de klacht.
4. De Klachtenfunctionaris verleent de Klager de mogelijkheid om de klacht toe te lichten en verkent gezamenlijk met hem de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.

8. Ontvankelijkheid

1. De Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht, indien:
 - een klacht betrekking heeft op andere gedragingen dan het handelen of nalaten jegens de patiënt door Vitaalpunt of een hulpverlener handelend onder verantwoordelijkheid van Vitaalpunt of de organisatorische aspecten daarvan of
 - deze geen betrekking heeft op de weigering van Vitaalpunt om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen.
 - een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van artikel 3 lid 2 van deze Klachtenregeling een klacht kunnen indienen.
2. In het geval een Klager niet ontvankelijk is in zijn klacht, zal Vitaalpunt dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.
3. Indien de klacht op anderen dan Vitaalpunt betrekking heeft, zal Vitaalpunt ervoor zorgdragen dat de behandeling wordt overgedragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de Klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

9. Bemiddeling

1. Indien gewenst, geeft de Klachtenfunctionaris uitvoering aan de bemiddeling van de klacht, waarbij hij de voortgang van het bemiddelingsproces bewaakt.
2. In het kader van de bemiddeling stelt de Klachtenfunctionaris zowel de Klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid zijn zienswijze op de klacht naar voren te brengen. Bij voorkeur gebeurt dit in elkaars aanwezigheid. Is dit niet mogelijk, dan stelt de Klachtenfunctionaris partijen van elkaars zienswijze op de hoogte.
3. De Klager alsook degene op wie de klacht betrekking heeft, kunnen zich laten bijstaan door een advocaat of andere persoon naar keuze. Zij informeren de Klachtenfunctionaris hierover zo spoedig mogelijk.
4. Als de bemiddeling niet leidt tot een voor de Klager bevredigend resultaat, dan dient hij dit zo spoedig mogelijk aan de Klachtenfunctionaris mede te delen.

10. Ketenzorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorgverlening waarbij meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de zorgverlening, ondersteuning of hulp betrokken zorgaanbieders een klacht heeft of heeft ingediend, dan zal de Klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen, zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende zorg, ondersteuning of hulp.

2. Indien de Klager hiervoor geen toestemming verleent, neemt de Klachtenfunctionaris geen contact op met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder en vindt geen gezamenlijke behandeling van de klacht plaats.

11. Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar nadat de Klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het feit dat de gedraging van Vitaalpunt een klacht zou kunnen opleveren zoals bedoeld in deze Klachtenregeling. Een klacht die na verloop van deze termijn wordt ingediend, zal door Vitaalpunt nog steeds in behandeling worden genomen, echter de Klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na verloop van de termijn van één jaar wordt ingediend.
2. De Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken na de schriftelijke indiening van de klacht, schriftelijk bericht over de afwikkeling hiervan. Hierbij licht Vitaalpunt met redenen toe tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid, welke beslissingen Vitaalpunt over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. Indien de zorgvuldigheid in het kader van het onderzoek naar de klacht dit vereist, kan de hiervoor genoemde termijn van 6 weken met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Vitaalpunt informeert de patiënt of diens vertegenwoordiger hierover uiterlijk voor het verstrijken van de termijn.
4. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door Vitaalpunt zoveel als nodig is, worden verlengd, mits de Klager met deze verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

12. Geschilleninstantie

Indien de Klager het niet eens is met het oordeel waartoe het onderzoek van de klacht door Vitaalpunt heeft geleid, waaronder eveneens begrepen de genomen beslissingen en maatregelen, dan kan de klacht of het oordeel van Vitaalpunt op de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de geschillencommissie voor de zorg: www.degeschillencommissiezorg.nl.

13. Kosten

De afhandeling van klachten is kosteloos voor de Klager. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten voor de door de Klager ingeschakelde advocaat of andere adviseur naar keuze. Deze kosten komen voor rekening van degene die deze persoon inschakelt.

14. Geheimhouding

1. De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van het feit dat een klacht is ingediend, alsmede ten aanzien van de verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
2. Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting als in deze bepaling bedoeld, is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

15. Verwerking persoonsgegevens

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens die in het kader van de klachtbehandeling.
2. Vitaalpunt wordt aangemerkt als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met deze persoonsgegevens overeenkomstig geldende wetgeving.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende 5 jaar nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

4. Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is op 28 november 2017 door Vitaalpunt vastgesteld en treedt per die datum in werking.