

Regeling GGzE voor de behandeling van klachten door de Klachtencommissie

Versie januari 2019

INLEIDING

In deze klachtenregeling zijn de regels van GGzE beschreven voor:

De omgang met bijzondere – onder artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet Bopz) vallende – klachten. Deze klachten kunnen betrekking hebben op:

- 1 een beslissing van de voor de behandeling verantwoorde persoon dat de patiënt niet in staat is zijn wil met betrekking tot een voorgestelde behandeling te bepalen,
- 2 de toepassing van een behandelingsplan zonder instemming of bij verzet van de patiënt,
- 3 het niet toepassen van een overeengekomen behandelingsplan,
- 4 de toepassing van middelen of maatregelen en
- 5 een beperking van post, bezoek, bewegingsvrijheid of telefoon- of internetverkeer;
- 6 Klachten krachtens de Jeugdwet, van toepassing op degenen aan wie jeugdhulp en/of diensten worden of zijn verleend door GGzE op grond van de jeugdwet;
- 7 In incidentele gevallen, na de behandeling van de klacht door de Complimenten- en Klachtenfunctionaris (C&K-functionaris) op verzoek van de Raad van Bestuur, de behandeling van klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Voor de behandeling van klachten in eerste aanleg op grond van de Wkkgz, (zgn. algemene klachten) wordt verwezen naar de Wkkgz-klachtenregeling van GGzE.

Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact op met de onafhankelijk complimenten- en klachten (C&K)-functionaris. Contactgegevens staan op de website van GGzE.

Cliënten kunnen tevens een beroep doen op de diensten van de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). Voor familieleden en naastbetrokkenen bestaat de mogelijkheid contact op te nemen met de familievertrouwenspersoon (fvp). Ook deze contactgegevens staan op de website van GGzE.

Heeft u **vragen over deze klachtenregeling** dan kunt deze bespreken met de C&K-functionaris.

0 Inhoudsopgave

I Begripsbepalingen

II Algemene bepalingen

- art. 1: Doel klachtenregeling
- art. 2: Uitgangspunten van de klachtenregeling
- art. 3: Nadere toelichting/schriftelijke afdoening
- art. 4: Verschillende klachtenregelingen
- art. 5: - Benoeming, schorsing, ontslag leden klachtencommissie (lid 1)
- Voordrachten (lid 2)
- art. 6: Samenstelling klachtencommissie
- art. 7: Voorlichting
- art. 8: - Registratie (lid 1)
- Bewaartermijn (lid 2)
- art. 9: - Informatie en geheimhouding (lid 1)
- Toegang (lid 2)
- Informatie/inzage (lid 3)
- Tolk (lid 4)

III De behandeling van bijzondere klachten conform art. 41 e.v. wet Bopz en klachten conform de Jeugdwet

- art. 10: Indiening, indieners en behandeling
- art. 11: Bevestiging ontvangst
- art. 12: Ontvankelijkheid
- art. 13: Verweerschrift en aanlevering van informatie vóór de zitting
- art. 14: Zitting
- art. 15: Ondersteuner/adviseur
- art. 16: Kosten
- art. 17: Uitspraak, aanbevelingen
- art. 18: Reactie Raad van Bestuur/Directie/Het Bestuur
- art. 19: Schorsing beslissing
- art. 20: Verzoekschrift

IV De behandeling van algemene klachten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- art. 21 t/m 25

V Slotbepalingen

- art. 26 t/m 30

I Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a Zorgaanbieder : Concern GGzE (Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en De Kempen). GGzE wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur, hierna bestuurder genoemd.
- b Medewerker : Een bij of voor GGzE of aangesloten instelling werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
- c Cliënt : Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van de diensten van GGzE of aangesloten instelling.
- d Naaste : Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
- e Algemene klachten : Uitingen van onvrede, kritiek of ongenoegen betreffende gedragingen van de zorgaanbieder, in het kader van de Wkkgz. Een gedraging betreft zowel het handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste. Algemene klachten worden in eerste aanleg behandeld conform de Wkkgz-klachtenregeling. Indien een algemene klacht na het doorlopen van de Wkkgz-klachtenprocedure niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klacht op verzoek van de Raad van Bestuur voorgelegd worden aan de Klachtencommissie van GGzE.
- f Bijzondere klachten : Uitingen van onvrede, kritiek of ongenoegen betreffende de klachtgronden van art. 41 Wet Bopz of van de Jeugdwet. Bijzondere klachten worden behandeld conform de Klachtenregeling voor de behandeling van klachten door de Klachtencommissie.
- g Klager : De indiener van een klacht, dat wil zeggen de cliënt, zijn vertegenwoordiger en/of zaakwaarnemer, alsmede personen uit de directe omgeving van de cliënt, indien en voor zover hen een zelfstandig klachtrecht toekomt.

Krachtens de Jeugdwet is de klager de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan de ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. Degene die namens een van voornoemden klaagt of een nabestaande.

- h Aangeklaagde : Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
- i Bemiddeling : Het (trachten) op (te) lossen van klachten zonder dat een formele zitting en een uitspraak van de klachtencommissie nodig zijn.
- j C&K-functionaris : Complimenten- en klachtenfunctionaris. Degene die door GGzE is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand 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. De functionaris kan ook complimenten in ontvangst nemen en doorgeleiden naar de betreffende medewerker of afdeling.
- k Patiëntenvertrouwenspersoon : Cliënten van GGzE hebben recht op de ondersteuning van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp). De pvp is niet in dienst van de zorginstelling, maar van een onafhankelijke Stichting PVP. De pvp behartigt de belangen van de cliënt en ondersteunt de cliënt bij vragen en klachten over de zorgverlening. De hulp van de pvp is kosteloos.
- l Familievertrouwenspersoon : De familievertrouwenspersoon (fvp) ondersteunt familieleden en naastbetrokkenen van GGzE-cliënten. De fvp is in dienst van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP) en heeft een onafhankelijke positie. De fvp luistert, adviseert, ondersteunt en bemiddelt bij klachten. De diensten van de fvp zijn kosteloos.
- m Klachtencommissie : College van drie personen die ad hoc uit de pool van commissieleden wordt geformeerd ten behoeve van de feitelijke klachtenbehandeling.
- n Interne en externe leden : “Interne leden” zijn personen werkzaam voor de zorgaanbieder en “externe leden” zijn personen die niet werkzaam zijn voor de zorgaanbieder.

- o Voorzitter : De persoon die belast is met het voorzitterschap; de voorzitter is bij voorkeur jurist en is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieders die in deze klachtenregeling participeren.
- p Vice-voorzitter(s) : Ter ondersteuning van de voorzitter wordt een of meerdere vicevoorzitters benoemd. Waar in deze regeling gesproken wordt over de voorzitter, wordt ook de vicevoorzitter bedoeld.
- q Zitting : Een bijeenkomst van de klachtencommissie waarop één of meerdere klachten worden behandeld.
- r Secretaris : De persoon die belast is met de ondersteuning van de voorzitter. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie. Ter vervanging van de secretaris wordt tevens een plaatsvervangend secretaris aangesteld.
- s Aantekening mondelinge uitspraak : De op schrift gestelde ongemotiveerde beslissing van de klachtencommissie op een klacht.
- t Inspectie : De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (onderdeel van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport).
- u Hij/zij : In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen.

II Algemene bepalingen (met betrekking tot bijzondere klachten)

1. Doel klachtenregeling

Het doel van de navolgende klachtenregeling is:

- 1.1 Waar mogelijk verstoorde vertrouwensrelaties herstellen tussen cliënt en hulpverlener.
- 1.2 Recht doen aan de individuele klager.
- 1.3 De kwaliteit van de zorgverlening verbeteren, onder meer via het systematisch verzamelen en evalueren van de klachtgegevens.
- 1.4 Voldoen aan de wettelijke bepalingen van art. 41 Wet Bopz (Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) en de Jeugdwet.

2. Uitgangspunten van de klachtenregeling

De klachtenregeling gaat uit van de volgende uitgangspunten:

- 2.1 Dat klachten - als de aard van de klacht zich daarvoor leent - zoveel mogelijk worden voorkomen c.q. opgelost via bemiddeling. Daarbij wordt gebruikgemaakt van de daartoe bij GGzE aanwezige C&K-functionaris, organen en structuren;
- 2.2 Een onafhankelijke klachtenbehandeling, hetgeen onder meer tot uitdrukking komt in de

- samenstelling van de klachtencommissie;
- 2.3 een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager en aangeklaagde, waarbij de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zo veel mogelijk wordt beschermd;
- 2.4 het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde, in elkaars aanwezigheid.

3. Nadere toelichting/schriftelijke afdoening

- 3.1 Bij klachten, die bij een eerste beoordeling onvoldoende gegevens bevatten, kan de klager, indien noodzakelijk, door de secretaris worden verzocht de klacht nader toe te lichten of te preciseren. In het geval van een nadere toelichting worden de termijnen geschorst.
- 3.2 Wordt de klacht bij een eerste beoordeling reeds kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond geacht, zonder dat een nadere toelichting noodzakelijk is, dan kan de klacht door de klachtencommissie zonder hoorzitting schriftelijk worden behandeld. Partijen worden zo spoedig mogelijk over de schriftelijke afhandeling in kennis gesteld.
- 3.3 Indien, in het geval van artikel 3.2, de klager er niettemin prijs op stelt om te worden gehoord, dan kan dit geschieden buiten de zitting, door twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, of door de voorzitter tezamen met de secretaris.
- 3.4 De voorzitter beoordeelt of de klacht ontvankelijk is.
- 3.5 Bij niet ontvankelijkheid van de klacht wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld, bij voorkeur schriftelijk.
- 3.6 Indien de klacht een uiting van onvrede over het handelen of functioneren jegens een familielid of naastbetrokkene, door een zorgaanbieder en/of voor deze werkzame personen betreft en niet een handelen dat gevolgen heeft voor de cliënt dan dient de Wkkgz-klachtenregeling GGzE geraadpleegd te worden.

4.. Verschillende klachtenregelingen

Binnen de klachtbehandeling is sprake van twee klachtenregelingen: een klachtenregeling voor de behandeling van algemene klachten in eerste aanleg en een klachtenregeling voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie .

Algemene klachten worden behandeld conform de Wkkgz-klachtenregeling. Bijzondere klachten, en klachten op grond van de Jeugdwet worden behandeld conform deze klachtenregeling voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie. Tevens regelt deze laatste klachtenregeling de behandeling van algemene klachten in tweede aanleg.

5.. Benoeming, schorsing, ontslag leden klachtencommissie

- 5.1 De leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter en vicevoorzitter(s), worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van de Stichting GGzE. De benoeming geldt voor de duur van 5 jaar en wordt op voordracht van de voorzitter telkens automatisch verlengd voor een periode van 5 jaar.

De Raad van Bestuur kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan.

Ontslaggronden zijn:

1. Einde van de zittingstermijn van het lid;
2. Eigen verzoek van het lid;
3. Kennelijke ongeschiktheid voor de taak.

- 5.2 *Voordrachten*

Benoeming van leden van de klachtencommissie geschiedt op voordracht van de zorgaanbieder(s) en van de cliëntenorganisatie(s).

Alvorens tot benoeming over te gaan, heeft het nieuwe lid een gesprek met de voorzitter en eventueel één of enkele leden van de klachtencommissie.

6. Samenstelling klachtencommissie

- 6.1 De klachtencommissie bestaat steeds uit 3 personen, waaronder de voorzitter of vicevoorzitter. De secretaris zal, afhankelijk van de aard van de klacht, zorgdragen voor de samenstelling, zo nodig in overleg met de voorzitter.
- 6.2 De voorzitter van de klachtencommissie mag niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder en is derhalve onafhankelijk.
- 6.3 De klachtencommissie ten behoeve van bijzondere klachten heeft in ieder geval een psychiater als lid en een jurist als lid of voorzitter.
- 6.4 In geval van directe betrokkenheid van een lid van de klachtencommissie met de aangeklaagde of met klager, zal dit lid bij de behandeling van de klacht geen deel uitmaken van de klachtencommissie.

7. Voorlichting

GGzE draagt zorg voor een ruime bekendmaking van de klachtenregeling aan cliënten, naasten, verwijzers, partners in ketenzorg en andere betrokkenen. GGzE rust medewerkers en leidinggevendenden zodanig toe dat zij bekend zijn met de klachtenregeling voor cliënten en naasten.

GGzE voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed doen functioneren van de klachtenregeling.

8. Registratie en bewaartermijn

- 8.1 De secretaris draagt zorg voor adequate registratie, documentatie en verslaglegging met betrekking tot de klachtgegevens en procedures. Jaarlijks wordt door de secretaris een samenvattend en geanonimiseerd overzicht gepubliceerd. De secretaris stuurt een kopie hiervan naar de Inspectie en de Raad van Bestuur.
- 8.2 De klachtgegevens worden na verloop van 2 jaren, gerekend vanaf de datum van afhandeling van de klacht door de klachtencommissie, vernietigd.

9. Informatie en geheimhouding

- 9.3 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.

9.4 Toegang

De klachtencommissie heeft in het kader van de afwikkeling van klachten toegang tot alle plaatsen in de instellingen waar cliënten verblijven.

9.5 *Informatie/inzage*

De klachtencommissie ontvangt in het kader van de afwikkeling van klachten alle door haar gewenste inlichtingen van medewerkers van de instellingen en zij heeft het recht alle dossiers met voor de klacht relevante aspecten in te zien, mits de klager daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

9.6 *Tolk*

Indien nodig voor een goede communicatie, kan de voorzitter, in elk stadium van de klachtenbehandeling een tolk inschakelen.

III De behandeling van bijzondere klachten conform art. 41 e.v. Wet Bopz en klachten conform de Jeugdwet

10. Indiening, indieners en behandeling

10.1 Bijzondere klachten als gevolg van art. 41 Wet Bopz betreffen:

1. de toepassing van dwangbehandeling
2. de toepassing van middelen en maatregelen
3. de verklaring tot wilsonbekwaamheid
4. het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan
5. de beperking van fundamentele rechten genoemd in art. 40 Wet Bopz, te weten: het recht op bezoek, telefoon- en internetverkeer, bewegingsvrijheid en correspondentie.

10.2 Iedere klager genoemd in sub g van de begripsbepalingen kan een klacht indienen over een besluit, genoemd in art. 41 Wet Bopz en de Jeugdwet.

10.3 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de ambtelijke secretaris van de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris onderzoekt de mogelijkheid tot bemiddeling van de klacht. Indien bemiddeling niet slaagt of niet aangewezen is, leidt de secretaris de klacht door naar de klachtencommissie.

11. Bevestiging ontvangst

De secretaris bevestigt (schriftelijk of mondeling) de ontvangst van de klacht binnen drie werkdagen na ontvangst aan de klager en aan de aangeklaagde; deze laatste ontvangt tevens een afschrift van de klacht, evenals de leidinggevende en eventueel andere belanghebbenden. De secretaris verstrekt klager en aangeklaagde informatie over de verdere procedure.

12. Ontvankelijkheid

De voorzitter oordeelt of een klacht ontvankelijk en/of te behandelen is. Een klacht is bijvoorbeeld niet ontvankelijk als:

- 12.1 de klacht onduidelijk is;
- 12.2 de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
- 12.3 de klacht anoniem is ingediend;
- 12.4 de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt;
- 12.5 een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
- 12.6 de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- 12.7 de klacht is ingediend door een ander dan een cliënt zoals gedefinieerd in de begripsbepalingen;
- 12.8 de klachtencommissie niet bevoegd is te oordelen over de klacht (bijv. terzake van financiële

- genoegdoening of algemeen beleid van de instelling);
- 12.9 de klacht in het kader van de Jeugdwet niet een klacht is zoals bedoeld in artikel 2.1 en de klager net een persoon is als bedoeld in artikel 2.4.

13. Verweerschrift en aanlevering van informatie vóór de zitting

- 13.1 De aangeklaagde geeft in geval van een actuele situatie binnen 4 werkdagen na ontvangst van een klacht schriftelijk de nodige inlichtingen aan de klachtencommissie middels een verweerschrift.
- 13.2 Voor klachten aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen (niet actuele situatie) in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is, geeft aangeklaagde binnen 10 werkdagen schriftelijk de nodige inlichtingen aan de klachtencommissie.
- Overige bijgevoegde stukken dienen tijdig vóór de zitting te worden aangeleverd.
 - Het verweerschrift wordt opgesteld conform het protocol "Richtlijnen voor het schrijven van een verweerschrift".
- 13.3 De klager ontvangt via de secretaris een kopie van het verweerschrift.

14. Zitting

- 14.1 Tenzij een klacht schriftelijk wordt afgehandeld, wordt de klacht uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening van de ontvangst van de klacht door de klachtencommissie mondeling behandeld in een klachtzitting.
- 14.2 In geval van een mondelinge behandeling worden klager en aangeklaagde opgeroepen om de behandeling bij te wonen en hun standpunt mondeling toe te lichten. In principe geschiedt het horen in elkaars aanwezigheid. In bijzondere gevallen, kan de voorzitter bepalen dat van deze regel wordt afgeweken. In dat geval wordt aan de afwezige partij zakelijk meegedeeld wat door de andere partij is verklaard.
- 14.3. Medewerkers van concern GGzE zijn verplicht om gehoor te geven aan een oproeping van de klachtencommissie voor de mondelinge behandeling van een klacht.
- 14.4 In afwijking van het bepaalde in artikel 17 lid 2, zal de klachtencommissie niettemin overgaan tot de mondelinge behandeling van de klacht, indien de klager of de aangeklaagde, ondanks tijdige oproeping voor de mondelinge behandeling van de klacht, niet verschijnt of zich daarbij niet door een gemachtigde laat vertegenwoordigen. Tenzij de klachtencommissie vaststelt dat de klager of de aangeklaagde door een niet aan hem zelf toe te schrijven omstandigheid niet is verschenen. In dat geval zal de klachtencommissie de behandeling van de klacht aanhouden.
- 14.5 De klachtencommissie kan andere personen uitnodigen om de behandeling bij te wonen, zoals getuigen of deskundigen/adviseurs.
- 14.6 Zittingen zijn niet openbaar, tenzij de voorzitter anders beslist.

15. Ondersteuner/adviseur

Klager en aangeklaagde kunnen zich in alle stadia van de procedure laten bijstaan door een ondersteuner of adviseur.

16. Kosten

Voor de klachtenprocedure worden door de zorgaanbieder aan partijen geen kosten in rekening gebracht excl. de eventuele kosten van door partijen ingeroepen externe adviseurs.

17. Uitspraak, aanbevelingen

- 17.1 De beraadslagingen van de klachtencommissie inzake de uitspraak geschieden in afwezigheid van partijen.
- 17.2 De beslissing van de commissie strekt tot:
- onbevoegd verklaring van de commissie,
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van (een deel van) de klacht, of
 - gegrondverklaring van (een deel van) de klacht.
- 17.3 De klachtencommissie doet een uitspraak over de klacht bij meerderheid van stemmen met inachtneming van de wet en voorts van al hetgeen redelijk en billijk is. De commissie betreft in haar uitspraak de statuten, protocollen en reglementen van GGzE.
- 17.4 De klachtencommissie beslist in het geval van een actuele situatie in het kader van een klacht conform de Wet Bopz binnen 2 weken na ontvangst van de klacht, eventueel in de vorm van een "aantekening mondelinge uitspraak".
- 17.5 Voor klachten in het kader van de wet Bopz aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen (niet actuele situatie) in de periode dat de klacht bij de commissie aanhangig is, is de beslistermijn van de klachtencommissie op 4 weken gesteld. De beslissing kan geschieden in de vorm van een "aantekening mondelinge uitspraak".
- 17.5 De aantekening mondelinge uitspraak wordt gestuurd naar klager en aangeklaagde. In geval de uitspraak gegrond luidt, wordt deze ook naar de betreffende zorgaanbieder gestuurd.
- 17.6 Na de aantekening mondelinge uitspraak volgt binnen 4 weken een uitgebreid gemotiveerd oordeel dat naar klager, aangeklaagde en naar de betreffende zorgaanbieder wordt gestuurd. De klachtencommissie kan aanbevelingen aan dit oordeel verbinden.
- 17.7 Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 17.8 Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 17.9 De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 17.10 De klachtencommissie geeft geen oordeel over mogelijke financiële consequenties van klachten. Voor eventuele financiële consequenties van klachten dient de klager zich rechtstreeks tot de zorgaanbieder te wenden.
- 17.11 De klachtencommissie brengt binnen 6 weken na ontvangst van een Jeugdwet klacht haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder..

18. Reactie Raad van Bestuur/Directie/Het Bestuur

- 18.1 De Raad van Bestuur/Directie/Het Bestuur van de zorgaanbieder deelt in het geval van een bijzondere klacht de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie (via de secretaris) binnen 1 maand na ontvangst van de uitspraak en de aanbevelingen van de klachtencommissie, schriftelijk mee of naar aanleiding hiervan maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke. Indien de aanbevelingen van de klachtencommissie niet of niet

volledig worden overgenomen, wordt dit met redenen omkleed.

- 18.2 Bij afwijking van de in sub 18.1 genoemde termijn, doet het bestuur van de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zijn standpunt kenbaar zal worden gemaakt.

19. Schorsing beslissing

- 19.1 De klachtencommissie kan op verzoek van klager in spoedeisende gevallen de beslissing op grond van artikel 41 wet Bopz waarover geklaagd wordt, schorsen totdat de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan. In het schorsingsverzoek wordt gemotiveerd aangegeven waarom voortzetting van de maatregel tot aan de zitting onredelijk zou zijn.
- 19.2 In geval van een verzoek om schorsing wordt door de voorzitter, tezamen met een lid van de klachtencommissie, bij voorkeur een psychiater, zo spoedig mogelijk een onderzoek ingesteld. De beslissing op het verzoek wordt zo snel mogelijk aan partijen medegedeeld.

20. Verzoekschrift in het kader van de wet Bopz

Indien de beslissing van de klachtencommissie inhoudt dat de klacht ongegrond is, of er is niet tijdig beslist, kan door klager, al dan niet via de inspectie, een verzoekschrift worden ingediend bij de Rechtbank Oost-Brabant.

Art. 41a, art. 41b en art. 42 Wet Bopz zijn van toepassing.

IV De behandeling van algemene klachten conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

21. In het geval een algemene klacht na het doorlopen van de klachtenprocedure conform de Wkkgz-klachtenregeling blijft bestaan, kan de Raad van Bestuur de Klachtencommissie van GGzE verzoeken een onafhankelijk oordeel over de klacht te geven.
22. De Klachtencommissie beslist binnen vier weken na ontvangst van de algemene klacht.
23. Bij afwijking van de in artikel 22 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de bestuurder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld.
24. Het gemotiveerde oordeel van de Klachtencommissie wordt naar klager, aangeklaagde en naar betreffende zorgaanbieder gestuurd. De Klachtencommissie kan aanbevelingen aan dit oordeel verbinden.
25. De klachtencommissie geeft geen oordeel over mogelijke financiële consequenties van klachten.

V. Slotbepalingen

26. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe

geëigende (externe) instantie.

- 27.** Indien de commissie van oordeel is dat zij vanwege de complexe aard van de klacht onvoldoende deskundig is om deze te behandelen, dan kan de commissie de klager adviseren de klacht voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter geëquipeerde instantie. Indien de klager desondanks persisteert in behandeling van de klacht door de commissie, dan kan de commissie zich beperken tot het geven van een globaal of tot onderdelen beperkt oordeel over het handelen of nalaten, dat aanleiding vormde voor de klacht.
- 28.** De klachtenregeling wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbend de klachtencommissie en de Cliëntenraad.
- 29.** Meldingsplicht
Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.
- 30.** Deze regeling is in werking getreden met ingang van 1 januari 2017 Deze regeling is laatst gewijzigd en vastgesteld door de Raad van Bestuur op 9 januari 2019.