

Klachtenreglement Wvggz GGzE

Waarbij aangesloten Máxima Medisch Centrum, Catharina
Ziekenhuis en Novadic-Kentron

Juni 2021

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
KlachtenreglementWvvgz.....	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	3
Hoofdstuk 2 Klachtencommissie	4
Artikel 2 Taak klachtencommissie	4
Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	5
Artikel 4 Ondersteuning klachtencommissie	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling.....	6
Artikel 5 Indienen van een klacht.....	6
Artikel 6 Processtukken.....	6
Artikel 7 Schorsing	7
Artikel 8 Intrekking.....	7
Artikel 9 Schadevergoeding.....	7
Artikel 10 Behandeling van de klacht.....	7
Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie.....	8
Artikel 12 Beslissing klachtencommissie.....	8
Artikel 13 Termijnen	9
Artikel 14 Beroep.....	9
Artikel 15 Archivering klachtdossier	9
Artikel 16 Geheimhouding	9
Artikel 17 Kosten	10
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenreglement	10
Artikel 19 Jaarverslag	10
Artikel 20 Evaluatie.....	10
Artikel 21 Vaststelling en wijziging reglement	10
Artikel 22 Datum van inwerkingtreding	10

Inleiding

Klachten over de Wvggz kunnen belangrijke signalen zijn. Door hier adequaat mee om te gaan kan GGzE het vertrouwen van ontevreden cliënten behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten worden geleerd en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg wordt verbeterd.

Klachtenreglement Wvggz

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is ¹ ;
cliëntenraad:	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
gedraging:	een handelen of nalaten;
geneesheer-directeur:	arts als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, aangewezen door en in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg;
inspectie:	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd
klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz;
klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet.
klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger ² of een nabestaande van betrokkene;
klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient;
nabestaande:	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wvkgz;

¹ Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische arbeidsverhouding tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

² Zie artikel 1:3 Wvggz

vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvggz;
wet:	Wet verplichte ggz; (verplichte) zorg: (verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;
zorgaanbieder:	de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent ³ (GGZE).

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van⁴:

- a. artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);
- b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
- c. artikel 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel);
- d. artikel 8:4 (dossierplicht);
- e. artikel 8:7 (verlenen verplichte zorg);
- f. artikel 8:9 (uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel);
- g. artikel 8:11 (de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties);
- h. artikel 8:12 (uitvoering tijdelijke verplichte zorg);
- i. artikel 8:13 (beslissing tijdelijke verplichte zorg);
- j. artikel 8:14 (veiligheidsonderzoek);
- k. artikel 8:15 (huisregels);
- l. artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid (overplaatsing);
- m. artikel 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg);
- n. artikel 8:18, achtste en twaalfde lid (beëindiging verplichte zorg);
- o. artikel 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg);
- p. artikel 8:21 (periodieke evaluatie van de verplichte zorg);
- q. artikel 8:34 (geheimhoudingsverplichting);
- r. artikel 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht);
- s. artikel 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan);
- t. artikel 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling);
- u. artikel 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling);
- v. artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring);
- w. artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen);
- x. artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen).

³ Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvvggz.

⁴ Dit is een limitatieve opsomming.

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van ten minste drie leden waaronder een jurist en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht. Ook zijn zij geen cliënt van de zorgaanbieder.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
5. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de klachtencommissie zich in elk geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.
6. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van vier jaar.
8. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) voorgelegd.⁵
9. De voorzitter (en de vice-voorzitter) van de klachtencommissie wordt (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van GGzE. Zij zijn jurist en niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder. Ook zijn zij geen cliënt van de zorgaanbieder.
10. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
 - b. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - c. als het lid een ambt of betrekking aanvaardt onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
11. Een lid van de klachtencommissie kan op verzoek van een meerderheid van de leden ontslagen worden als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen.
12. Een verzoek als bedoeld in het elfde lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden.⁶
13. Leden van de klachtencommissie WvGGZ ontvangen een vaste vergoeding voor voorbereiding, deelname en uitwerking van uitspraak (vacatiegeld). Afhankelijk van de functie is de hoogte van de vergoeding ingesteld.

Artikel 4 Ondersteuning klachtencommissie

Aan de klachtencommissie is een secretaris en een secretaresse verbonden, die tevens als plaatsvervangend secretaris kan optreden. Zij zijn geen lid van de klachtencommissie.

⁵ Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

⁶ Het is aan de aangesloten partijen om te bepalen wat 'dringende redenen' zijn. Te denken valt aan de situatie dat een klachtencommissielid:

- zich bij diens aanstelling schuldig heeft gemaakt aan misleiding;
- in ernstige mate de bekwaamheid of geschiktheid blijkt te missen tot het lidmaatschap;
- zich ondanks waarschuwing overgeeft aan misbruik van middelen, waardoor hij zijn taak niet naar behoren kan uitoefenen;
- zich schuldig maakt aan een strafbaar feit of ander opzettelijk of onoorbaar gedrag;
- de plicht tot geheimhouding schendt;
- op andere wijze grovelijk de plichten veronachtzaamt, die het lidmaatschap van de klachtencommissie met zich meebrengt;
- buiten staat geraakt of blijft om het lidmaatschap van de klachtencommissie uit te oefenen.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
 - Per mail: klachtencommissie@ggze.nl
 - Per post: Dr. Poletlaan 39, 5626 NC Eindhoven
 - Via het klachtenformulier op de website: www.ggze.nl
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres);
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht, waarbij gerefereerd wordt naar het betreffende wetsartikel in de Wvvgz die ziet op de klachtgrond, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.⁷
5. De klachtencommissie stuurt klager een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 6 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hem aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Met het indienen van de klacht stemt klager ermee in dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
6. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat aangeklaagde, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante cliëntengegevens overlegt⁸, tenzij de cliënt zelf met zwaarwegende redenen en uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.⁹
7. Met het indienen van de klacht stemt klager in met inzage en afschrift van het cliëntdossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is
8. Indien klager niet de cliënt zelf is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.

⁷ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

⁸ De grondslag hierover is gelegen in het recht op een eerlijk proces, zoals neergelegd in artikel 6 EVRM. Met het verstrekken van de gegevens doorbreekt de aangeklaagde zijn beroepsgeheim, zodat terughoudendheid is geboden.

⁹ Het onthouden van deze toestemming betreft een andere dan de toestemming voor inzage/afschrift van het medisch dossier door de klachtencommissie.

Artikel 7 Schorsing

1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De klachtencommissie beslist, na de zorgverantwoordelijke te hebben gehoord, op het schorsingsverzoek.
Hierbij zal de klachtencommissie in eerste instantie de zorgverantwoordelijke verzoeken om de uitvoering van de beslissing op te schorten totdat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen op de klacht.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.
4. De zorgverantwoordelijke zal worden gevraagd als hij van oordeel is dat de uitvoering van de beslissing niet kan worden opgeschort, zijn oordeel schriftelijk en gemotiveerd aan de klachtencommissie te laten weten.
5. Het psychiater-lid van de klachtencommissie zal dit oordeel van de zorgverantwoordelijke toetsen en daarover overleg voeren met de voorzitter van de klachtencommissie. De voorzitter van de klachtencommissie en het psychiater-lid van de klachtencommissie nemen vervolgens samen het besluit of het verzoek om de beslissing waarover wordt geklaagd al dan niet zal worden ingewilligd. Het besluit van de voorzitter van de klachtencommissie en van het psychiater-lid van de klachtencommissie wordt onverwijld schriftelijk medegedeeld aan de klager en diens eventuele bijstandverlener en aan de zorgverantwoordelijke.

Artikel 8 Intrekking

Een ingediende klacht kan tot aan het moment van en tijdens de zitting worden ingetrokken door klager.

Artikel 9 Schadevergoeding

1. Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder. Dit verzoek dient schriftelijk te worden onderbouwd nadat een klacht gegrond verklaard is.
2. De klachtencommissie kan, buiten de situatie als in lid 1 genoemd, ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
4. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
5. De klachtencommissie kan beslissen dat klager schadevergoeding toekomt, die relatief eenvoudig en zonder tussenkomst van derden kunnen worden vastgesteld.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Klager en aangeklaagde kunnen verzoeken om hiervan af te wijken.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.

5. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
6. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
 - a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2;
 - c. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of crisismaatregel als zodanig;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - e. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
 - f. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - g. de klager de klacht heeft ingetrokken.
7. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie of mondeling tijdens de zitting conform artikel 8 van deze regeling
8. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en aangeklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
9. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkenen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

Artikel 12 Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
 - onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig.
3. Indien de klachtencommissie de klacht tegen een beslissing 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.
4. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling .
5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

6. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de inspectie.
7. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken, alsmede een samenvatting hiervan op de website van GGzE.¹⁰

Artikel 13 Termijnen

1. De klachtencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht.
2. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
3. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, betrokkene, vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgverantwoordelijke, management en directie en de inspectie.
4. Ten aanzien van de beslissingen over de schadevergoedingen worden afzonderlijke termijnen gehanteerd. Na een gegrondverklaring van een klacht wordt klager in de gelegenheid gesteld hier binnen een week op te reageren, waarna de instelling een week krijgt om haar visie hierop te geven. De klachtencommissie houdt de beslissing aan tot 4 weken na de uitspraak.

Artikel 14 Beroep

1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 15 Archivering klachtdossier

1. De stukken betreffende een klacht worden door het secretariaat van de klachtencommissie op een zodanige wijze opgeslagen dat de persoonlijke levenssfeer van alle bij de klacht betrokken personen gewaarborgd is.
2. De stukken die betrekking hebben op een klacht worden uiterlijk twee jaar nadat de klacht is afgehandeld vernietigd. Hierna kan bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgen de afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier opgenomen.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot

¹⁰ De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft. Nadere berichtgeving omtrent een podium voor publicatie volgt vanuit GGZ Nederland.

bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenreglement

De zorgaanbieder brengt dit reglement onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op website www.ggze.nl.

Artikel 19 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden

Artikel 20 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert dit klachtenreglement binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens om de drie jaar.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de klachtcommissie en voorgelegd aan de Raad van Bestuur van GGzE en de cliëntenraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden met ingang van 1 maart 2020. Dit reglement is laatst gewijzigd door de Klachtencommissie en vastgesteld door de Raad van Bestuur op 30 november 2021.