



Reglement en procedure Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord



Inhoud

Inleiding	3
1. Algemene bepalingen	4
Artikel 1. Begripsomschrijvingen	4
2. Klachtencommissie	6
Artikel 2. Taak klachtencommissie	6
Artikel 3. Samenstelling, benoeming en ontslag leden van de klachtencommissie	6
Artikel 4. Ondersteuning klachtencommissie	8
3. Klachtbehandeling	8
Artikel 5. Indienen van een klacht	8
Artikel 6. Processtukken	9
Artikel 7. Schorsing	10
Artikel 8. Bemiddeling	10
Artikel 9. Schadevergoeding	11
Artikel 10. Behandeling van de klacht	11
Artikel 11. Bevoegdheden klachtencommissie	13
Artikel 12. Beslissing klachtencommissie	13
Artikel 13. Termijnen	14
Artikel 14. Beroep	14
Artikel 15. Archivering klachtdossier	14
Artikel 16. Geheimhouding	15
Artikel 17. Kosten	15
Artikel 18. Openbaarmaking klachtenregeling	15
Artikel 19. Jaarverslag	15
Artikel 20. Evaluatie	16
Artikel 21. Overgangsbepaling	16
Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling	16
Artikel 23. Datum van inwerkingtreding	16



Inleiding

De Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord behandelt klachten uit hoofde van de Wet verplichte geestelijke gezondheid (Wvggz). Daarnaast behandelt de klachtencommissie klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen Zorg (Wkkgz), de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Verschillende zorgaanbieders in de regio Zuid-Holland-Noord maken gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie. Ten behoeve hiervan zijn procesreglementen opgesteld, die door de betreffende zorgaanbieders zijn ondertekend.



1. Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Cliëntenraad:	De cliëntenraad als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
Gedraging:	Een handelen of nalaten.
Geneesheer- directeur:	De door de zorgaanbieder aangewezen arts, in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg. De geneesheer-directeur is vanuit de Raad van Bestuur gemandateerd voor de uitvoering van de vereisten met betrekking tot het klachtrecht vanuit de Wkkgz, de Wvggz, de Jeugdwet en Wmo.
Inspectie:	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.
Klacht (Wvggz):	Een op schrift gesteld en gemotiveerd bezwaar over een beslissing of gedraging als limitatief opgesomd in artikel 10:3 Wvggz.
Klacht (Wkkgz):	Een op schrift gesteld bezwaar over een beslissing of gedraging in het kader van de zorgverlening door een voor de zorgaanbieder werkzame persoon of door de zorgaanbieder zelf.
Klachtencommissie:	De klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz en die, voor zover neergelegd in het procesreglement met de bij haar aangesloten zorgaanbieder, een onderzoek kan uitvoeren naar de gegrondheid van een klacht uit hoofde van de Wkkgz.
Klachtenfunctionaris:	Een door de zorgaanbieder aangesteld persoon die patiënten kan voorzien van advies, informatie en begeleiding met betrekking tot de klachtenprocedure op grond van de Wkkgz en die zelfstandig en onafhankelijk kan onderzoeken of het mogelijk is om tot een oplossing van de klacht te komen.
Klachtgerechtigde (Wvggz):	De patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt.



Klachtgerechtigde (Wkkgz):	De patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt.
Klager:	De persoon die een klacht heeft ingediend.
Nabestaande:	<ul style="list-style-type: none">a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerd partner van de overledene;b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;c. degene die reeds vóór de gebeurtenis, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij/zij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
Pvp:	De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) die tot taak heeft om advies en bijstand te verlenen aan een persoon voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid of is afgegeven.
Vertegenwoordiger:	De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt.
Wvggz:	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.
Wkkgz:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
(Verplichte) zorg:	(Verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvggz.
Verweerder:	Degene op wiens beslissing of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
Zorgaanbieder:	Een instelling die zorg verleent op grond van de Wvggz en/of de Wkkgz.



2. Klachtencommissie

Artikel 2. Taak klachtencommissie

1. Op grond van de limitatieve opsomming in artikel 10:3 Wvvgz is de klachtencommissie bevoegd om in het kader van de Wvvgz klachten te behandelen over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van:
 - a. artikel 1:5 (verklaring wilsonbekwaamheid);
 - b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
 - c. artikel 7:3 (tijdelijke 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 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – criteria);
 - h. artikel 8:12 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – duur en aanvraag wijziging zorgmachtiging);
 - i. artikel 8:13 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – beslissing);
 - 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 (voorwaardelijke beëindiging verplichte zorg en intrekking beslissing 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: dwangbehandeling);
 - v. artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: uitvoeren zelfbindingsverklaring bij verzet);
 - w. artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: dwang buiten het zorgplan bij noodsituaties);
 - x. artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik van communicatiemiddelen).
2. Klachten die zijn ingediend uit hoofde van de Wvkgz kunnen betrekking hebben op elke beslissing of gedraging in het kader van de zorgverlening.

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

1. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij een van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.



2. De leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de patiënt (indien dit niet de klager is), de vertegenwoordiger of de verweerder.
3. De leden van de klachtencommissie verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
4. 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.
5. Per klachtbehandeling wordt uit de ledenpoule van de klachtencommissie een zittingscommissie geformeerd. In de zittingscommissie nemen, in geval van behandeling van een Wvggz-klacht, in ieder geval een jurist en een psychiater plaats.
6. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd met instemming van de meerderheid van de zittende leden en met instemming van de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders.
8. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van zes jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor een periode van zes jaar. Een lid van de klachtencommissie kan twee keer worden herbenoemd.
9. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraden voorgelegd.¹
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. Een dergelijk verzoek 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.² De

¹ Dit volgt uit artikel 3, eerste lid onder k, Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

² Een dringende reden zou kunnen zijn dat het lid:

- zich bij diens aanstelling schuldig heeft gemaakt aan misleiding;
- in ernstige mate de bekwaamheid of geschiktheid blijkt te missen voor 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 zoals beschreven in artikel 10:13 Wvggz;
- op andere wijze grovelijk de plichten veronachtzaamt die het lidmaatschap van de klachtencommissie met zich brengt;
- buiten staat geraakt of blijft om het lidmaatschap van de klachtencommissie uit te oefenen.



cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders zullen over het ontslag van het lid in kennis worden gesteld.

Artikel 4. Ondersteuning klachtencommissie

1. GGZ Rivierduinen faciliteert de ondersteuning van de klachtencommissie, onder meer door de bemensing van het secretariaat.
2. De ambtelijk secretaris en secretaresse zijn geen lid van de klachtencommissie. Zij leggen voor hun werkzaamheden geen verantwoording af aan de aangesloten zorgaanbieders, maar aan de klachtencommissie.

3. Klachtbehandeling

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. Een klacht uit hoofde van:
 - a. de **Wkkgz** dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert over de klachtmogelijkheden en onderzoekt, indien klager dit wenst, of het mogelijk is om laagdrempelig tot een oplossing te komen voor de klacht. Indien het niet is gelukt om in de informele fase tot een oplossing voor de klacht te komen, of indien de patiënt dit direct wenst, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie met een verzoek te komen tot een bemiddeling of behandeling van de klacht. Bij het indienen van een klacht kan klager zich laten ondersteunen door een patiëntenvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon of andere vertrouwenspersoon.
 - b. de **Wvggz** dient schriftelijk en gemotiveerd per e-mail of per reguliere post te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - a. De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres en telefoonnummer);
 - b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover wordt geklaagd;
 - c. De naam van de zorgverlener(s) tegen wie de klacht zich richt.
3. Het klaagschrift dient te worden ondertekend door de klager en, indien de klager niet de patiënt is, door de patiënt, behoudens uitzonderlijke omstandigheden waaruit anderszins blijkt dat het klaagschrift afkomstig is van de klager.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.³

³ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of schriftelijke gemachtigde en de klachtencommissie vragen heeft over de relatie tussen de patiënt en de vertegenwoordiger.

5. De klager maakt bij indiening van de klacht aan de klachtencommissie kenbaar op welke wijze hij zijn klacht behandeld zou willen zien (bemiddeling of hoorzitting). Met indiening van een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** bij de klachtencommissie gaat klager akkoord met verlenging van de wettelijke termijn voor klachtbehandeling met ten hoogste vier weken, teneinde een zorgvuldig onderzoek van de Wkkgz-klacht mogelijk te maken (zoals bepaald in artikel 17 Wkkgz).
6. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst daarvan en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
7. Een klacht wordt buiten behandeling gelaten indien blijkt dat een gelijke klacht (van dezelfde klager) nog in behandeling is of reeds is behandeld.

Artikel 6. Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de verweerder en stelt de verweerder 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 van de verweerder aan klager.
3. De klager en verweerder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, voor de mondelinge behandeling van de klacht op de hoorzitting tijdig 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 ermee in dat de verweerder bij zijn verweer de voor de procedure relevante patiëntengegevens overlegt, tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
7. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage in en afschrift van het patiëntendossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd.



Artikel 7. Schorsing

1. Klager kan de klachtencommissie gemotiveerd schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen de klacht is gericht, te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De klachtencommissie beslist binnen drie werkdagen op het schorsingsverzoek, na de (waarnemend) geneesheer-directeur gehoord te hebben.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing ten aanzien van het schorsingsverzoek mee aan de klager, de patiënt (indien dit niet de klager is) en de zorgverantwoordelijke.
4. De klachtencommissie verklaart een schorsingsverzoek niet-ontvankelijk wanneer een klager zich in een relatief kort tijdsbestek meerdere keren tot de klachtencommissie wendt met een identieke klacht en de klachtencommissie in een eerder stadium tot het oordeel is gekomen dat de verweerder redelijkerwijs de beslissing waarop de klacht betrekking heeft, heeft kunnen nemen, tenzij nieuwe feiten of omstandigheden in het schorsingsverzoek of de advisering ter zake naar voren zijn gebracht.

Artikel 8. Bemiddeling

1. Een klager uit hoofde van de **Wkkgz** kan bij het indienen van de klacht de klachtencommissie verzoeken om te onderzoeken of de klacht door middel van bemiddeling kan worden weggenomen.
2. Indien een klacht zich leent voor bemiddeling dan wordt een onafhankelijke en gekwalificeerde bemiddelaar of lid van de klachtencommissie via het secretariaat van de klachtencommissie ingezet om een bemiddelingsgesprek te voeren met als doel te komen tot oplossingen of afspraken waarmee de klacht kan worden weggenomen.
3. Een bemiddelingsgesprek dient binnen 14 dagen te hebben plaatsgevonden.
4. Indien de bemiddeling tot een voor klager en verweerder bevredigend resultaat heeft geleid, ontvangt de geneesheer-directeur hiervan bericht. De geneesheer-directeur stuurt de klager, de verweerder en de klachtenfunctionaris vervolgens een afsluitbericht.
5. Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is, kan hij verzoeken dat de klachtencommissie de klacht in een hoorzitting behandelt. Degene die optreedt als bemiddelaar neemt niet deel aan verdere behandeling van de klacht op een hoorzitting. Informatie uit de bemiddeling wordt buiten beschouwing gelaten.
6. Eventuele bij de aanvang van de bemiddeling al aanhangige gerechtelijke of aanverwante procedures over dezelfde kwestie of onderdelen daarvan als waarop de klacht betrekking heeft – met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten – dienen door de klager dan wel de verweerder te worden opgeschort voor de duur van de bemiddeling.
7. De klager dan wel de verweerder dient gedurende de duur van de bemiddeling jegens de ander geen procedures als bedoeld in het vorige lid aanhangig te maken, met uitzondering van maatregelen ter bewaring van rechten.



8. Indien de klager dan wel de verweerder een procedure als in het zesde lid van dit artikel aanhangig maakt, dient zij binnen vierentwintig uur na het aanhangig maken van de procedure daarvan mededeling te doen aan het secretariaat van de klachtencommissie.

Artikel 9. Schadevergoeding

1. Bij een klacht uit hoofde van de **Wvggz** kan de klager de klachtencommissie verzoeken om een schadevergoeding ten laste van de zorgaanbieder op te leggen.
2. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd.
4. Het schadevergoedingsverzoek moet van dien aard zijn dat de beoordeling en vaststelling van de schade door de klachtencommissie kan worden bepaald binnen de in dit reglement gestelde termijnen.
5. De klachtencommissie kan op het verzoek tot schadevergoeding afzonderlijk, dus na haar oordeel over de gegrondheid van de klacht(en), beslissen. Indien de klachtencommissie van deze mogelijkheid gebruikmaakt, dan doet zij uiterlijk binnen twee weken na haar oordeel over de gegrondheid van de klacht(en) uitspraak over het schadevergoedingsverzoek.
6. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om haar visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
7. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
8. De klachtencommissie stelt alleen schadevergoedingen vast van schades 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 verweerder in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Ook als de klager niet op zitting verschijnt, wordt de klacht tijdens de hoorzitting behandeld, tenzij er sprake is van een verschoonbare reden voor het niet verschijnen op zitting.
4. De verweerder dient, behoudens gewichtige redenen, zelf bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Als sprake is van een gewichtige reden, kan een collega voor hem/haar waarnemen. De waarnemer dient, indien mogelijk, voorafgaand aan de hoorzitting de klager dan wel de patiënt (indien de klager niet de patiënt is) te zien en zich op de hoogte te stellen van diens gezondheidstoestand en de omstandigheden die geleid hebben tot de klacht. Bij de hoorzitting dient steeds een psychiater aanwezig te zijn.



5. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor de klager.
6. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen wanneer en op welke locatie de klager en de verweerder zullen worden gehoord.
7. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk wanneer:
 - a. de klager geen familie of naasten in zijn/haar netwerk heeft om hiervoor zorg te dragen en
 - b. de klager hiertoe tijdig een verzoek heeft gedaan aan de klachtencommissie.
8. 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 niet valt onder het begrip 'klacht' zoals bepaald in artikel 1 van dit reglement;
 - 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 plaatsgevonden⁴;
 - g. de klager de klacht heeft ingetrokken.
9. Klager kan de klacht intrekken door middel van een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
10. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval de klager en verweerder en, indien betrokken, de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
11. Zowel de klager als de verweerder kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie naar hun oordeel niet voldoet aan het bepaalde in artikel 3, eerste tot en met derde lid. De voorzitter van de klachtencommissie neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van het verzoek een gemotiveerd besluit op dit verzoek. Indien het verzoek betrekking heeft op de voorzitter van de klachtencommissie, dan beslist een plaatsvervangend voorzitter.
12. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

⁴ Van de termijn in artikel 10, zesde lid onder f, kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang en een goede reden waarom hij de klacht niet eerder heeft ingediend/heeft kunnen indienen, heeft. De voorzitter van de klachtencommissie kan een besluit nemen op een verzoek van de klager om af te wijken van voornoemde verjaringstermijn.



Artikel 11. Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtbehandeling 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:
 - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een **Wvggz**-klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de afgifte van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of de zorgmachtiging als zodanig.
3. Indien de klachtencommissie een klacht uit hoofde van de **Wvggz** over 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. 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. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
4. Indien een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** tot een uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht heeft geleid, zal de geneesheer-directeur een afsluitbericht aan de klager, de verweerder, de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris toezenden binnen een termijn van twee weken. Dit bericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, over eventueel te nemen of genomen maatregelen en over de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.
6. Een schadevergoedingsverzoek, dat niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9, vierde en/of achtste lid, wordt door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard.



Artikel 13. Termijnen

1. De klachtencommissie doet binnen de in dit reglement gestelde termijnen uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
 - a. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst van een klacht uit hoofde van de **Wvggz** uitspraak over een nog lopende toepassing en binnen vier weken over een klacht gericht tegen een reeds beëindigde toepassing. De klachtencommissie stelt de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder, de geneesheer-directeur en de Inspectie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
 - b. De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder en de geneesheer-directeur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht uit hoofde van de **Wkkgz**. Indien er geen bemiddeling heeft plaats gevonden, geldt een termijn van zes weken en indien de klager de klachtenfunctionaris direct na ontvangst heeft verzocht de klacht door te sturen naar de klachtencommissie geldt een termijn van acht weken.

Artikel 14. Beroep

1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van de patiënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing op een **Wvggz**-klacht. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is medegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.
2. Een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** waarop de klager niet binnen de termijn van de klachtenregeling een reactie dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen, kan ter beoordeling worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.

Artikel 15. Archivering klachtdossier

1. De klacht en de daarop betrekking hebbende stukken worden door het secretariaat van de klachtencommissie in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden door de klachtencommissie bewaard tot vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de patiënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier 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 bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17. Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en de klachtencommissie geen kosten in rekening bij de klager of de verweerder.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor het inschakelen van tolkdiensten, indien na navraag blijkt dat de klager over onvoldoende middelen of vertegenwoordigers beschikt om zelf hierin te voorzien.
3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder, ongeacht de beslissing op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor eventuele reiskosten of reistijd.

Artikel 18. Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten en hun vertegenwoordigers door vermelding op de website.

Artikel 19. Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en eventuele gedane aanbevelingen. Het jaarverslag wordt toegezonden aan de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders, de geneesheer-directeuren van de aangesloten zorgaanbieders en de patiëntenvertrouwenspersonen die werkzaam zijn bij de aangesloten zorgaanbieders.



Artikel 20. Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders en de cliëntenraden.

Artikel 21. Overgangsbepaling

1. Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvggz worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz.
2. Bij vaststelling van deze regeling worden de voorzitter en leden van de klachtencommissie gelijkgesteld met diegenen die belast waren met deze taak op 31 december 2019, totdat sprake is van een situatie zoals beschreven in artikel 3, achtste lid, 10 of 11 van dit reglement.

Artikel 22. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieder(s) en de cliëntenraad.

Artikel 23. Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in op 01 januari 2021.