

## Reglement klachtenbehandeling cliënten GGZ Oost Brabant en Reinier van Arkel

### Inleiding

Dit reglement is van toepassing op klachten die worden ingediend op grond van de volgende wetten:

- de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)

Het Wkkgz-deel van dit reglement is op grond van art. 13 Wkkgz en art. 8 lid 1.a WMCZ 2018 met instemming van de (Centrale) Cliëntenraden van de aangesloten instellingen vastgesteld door de Raden van Bestuur van de aangesloten instellingen. Het Wvggz-deel van het reglement is conform art. 10:4 lid 2 Wvggz door de klachtencommissie vastgesteld. Het reglement is van toepassing op klachten die worden ingediend bij de door deze instellingen opgerichte gezamenlijke klachtencommissie. Dit reglement is eveneens van toepassing op die (ggz)-instellingen of individuele hulpverleners die nog bij deze commissie zullen aansluiten voor de behandeling van bij hen ingediende klachten.

### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- klacht:  
de schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede, komende van een cliënt<sup>1</sup>, dan wel van een andere persoon die in het kader van zijn relatie met de cliënt contacten met de zorgaanbieder onderhoudt, over de door de zorgaanbieder verleende zorg en/of over het handelen of nalaten daarvan door een of meer voor of bij de zorgaanbieder werkzame personen; onder klacht wordt in het kader van dit reglement tevens verstaan een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz.
- klager:  
de klachtgerechtigde die een klacht indient. Klachtgerechtigd zijn: diegenen die op grond van artikel 14 lid 1 Wkkgz, en artikel 10:3 Wvggz gerechtigd zijn om een klacht in te dienen.
- aangeklaagde:  
degeene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.<sup>2</sup>
- klachtencommissie:  
de klachtencommissie zoals bedoeld in art. 13 Wkkgz en art. 10:1 Wvggz
- klachtenfunctionaris:

<sup>1</sup> In dit reglement wordt het woord cliënt gebruikt voor zowel mannelijke als vrouwelijke cliënten. De term cliënt is gekozen omwille van eenduidigheid; de begrippen patiënt en bewoner zijn hier derhalve tevens inbegrepen.

<sup>2</sup> 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.

persoon die een klager kan ondersteunen en adviseren over zijn klachtmogelijkheden, alsmede mogelijkheden kan onderzoeken om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit.

- f. de zorgaanbieder:  
de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg verleent als bedoeld in de Wkkgz, en de Wvvgz en die is aangesloten bij deze klachtencommissie.
- g. de Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van de bij deze klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
- h. hoorzitting: zitting van de klachtencommissie, waarbij klager en aangeklaagde, eventueel met ondersteuning, aanwezig zijn en waarin de klacht wordt behandeld. Klager en aangeklaagde kunnen tijdens de hoorzitting hun visie op de klacht uiteenzetten.
- i. 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.
- j. Inspectie: Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.

## Hoofdstuk 2. Klachtencommissie

### Artikel 2

#### Taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft de volgende taken:
  - 1) de behandeling van klachten op grond van de Wkkgz.
  - 2) de behandeling van klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de volgende onderwerpen van de Wvvgz:
    - a. artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);
    - b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
    - c. artikel 7:3 (tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel), met uitzondering van klachten betreffende een ambtenaar van de politie;
    - 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), met uitzondering van klachten betreffende de officier van justitie, de rechter, de psychiater bedoeld in artikel 5:7, de burgemeester en het college van burgemeesters en wethouders;
    - 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) het op basis van artikel 10:3 lid 2 Wvvggz behandelen van klachten over een beslissing op grond van artikel 3.4, eerste of tweede lid, van de Wet forensische zorg, artikelen 42, vijfde lid, 44, of hoofdstukken V, VI of VII van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden,
  - 4) het, op basis van de behandeling van een klacht, komen tot een beslissing gericht tot de klager en de aangeklaagde, in afschrift aan de Raad van Bestuur en de geneesheer-directeur.
  - 5) het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder inzake mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van de hulpverlening op grond van bij de behandeling van klachten gedane bevindingen. De aanbevelingen worden schriftelijk aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder gedaan;
  - 6) het uitbrengen van een openbaar jaarverslag waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven
2. 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.

#### Artikel 3

##### **Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- a. om informatie in te winnen en stukken te raadplegen en in te zien;
- b. om personen, al dan niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder, die direct betrokken zijn bij de klacht op te roepen en te horen;
- c. om deskundigen in te schakelen.

#### Artikel 4

##### **Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van tenminste 3 leden, waaronder een voorzitter, die de hoedanigheid van jurist heeft, en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
5. De klachtencommissie benoemt, ontslaat en schorst de leden van de klachtencommissie. De raden van bestuur en de (Centrale) Cliëntenraden van de instellingen die bij de klachtencommissie zijn aangesloten worden in de gelegenheid gesteld over de benoeming advies uit te brengen.
6. De klachtencommissie benoemt tenminste één lid tot voorzitter van de klachtencommissie.
7. De vergoedingsregeling voor de leden van de klachtencommissie is als bijlage bij dit reglement gevoegd.

#### Artikel 5

##### **Ondersteuning klachtencommissie**

De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door een ambtelijk secretaris. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

## Artikel 6

### Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden in principe benoemd voor een periode van drie jaar. Aan het einde van de periode wordt door de klachtencommissie besloten of het betreffende lid van de klachtencommissie voor een nieuwe periode van drie jaar herbenoemd kan worden. De Raden van Bestuur, de (Centrale) Cliëntenraden van de aangesloten instellingen en de overige leden van de klachtencommissie worden over de voorgenomen herbenoeming door de voorzitters van de klachtencommissie geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.
2. De klachtencommissie doet, indien één van de leden terugtreedt, daarvan mededeling aan de Raden van Bestuur en de (Centrale) Cliëntenraden van de aangesloten instellingen. De klachtencommissie voorziet indien nodig tijdig in de opvolging van het vertrekkende commissielid en vraagt daarbij advies conform art. 4. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast.

## Hoofdstuk 3. Laagdrempelige klachtenafhandeling

### Artikel 7

#### Laagdrempelige klachtenafhandeling door klachtenfunctionaris

1. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht voor laagdrempelige klachtenafhandeling in aanmerking komt, legt zij dit voorstel aan zowel klager als aangeklaagde(n) voor. Bemiddeling is alleen mogelijk als klager en aangeklaagde daarmee instemmen en geschiedt in ieder geval niet door de klachtencommissie.
2. Indien klager en aangeklaagde(n) open staan voor laagdrempelige klachtenafhandeling, onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen klager en aangeklaagde.
3. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een bevredigende oplossing voor de klacht en heeft de vrijheid zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de instelling.
4. De klachtencommissie bepaalt de termijn waarbinnen de bemiddeling moet zijn afgerond.
5. De klachtencommissie ontvangt van klager een schriftelijke mededeling van het resultaat van de laagdrempelige klachtenafhandeling: de klacht wordt ingetrokken of de klacht wordt alsnog behandeld door de klachtencommissie.

## Hoofdstuk 4. Klachtenbehandeling

### Artikel 8

#### 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@ggzooostbrabant.nl](mailto:klachtencommissie@ggzooostbrabant.nl))
  - Klachtencommissie@reiniervanarkel.nl Per post (adres opgeven)
  - Via het klachtenformulier op de website (vindplaats)
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - De naam en contactgegevens van klager (tenminste het postadres)
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.
4. Indien een klacht onvoldoende duidelijk of onvolledig is verwoord, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen de klacht aan te vullen. Zo nodig wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de familievertrouwenspersoon daarvoor in te schakelen.
5. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.

6. De klachtencommissie verzoekt klager om schriftelijke toestemming van verstrekking van alle relevante gegevens uit het dossier als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van deze gegevens en klager in de klachtbrief geen toestemming heeft verleend tot verstrekking hiervan. Indien klager niet de cliënt zelf of een nabestaande is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd. Er wordt dan tevens aan cliënt gevraagd of hij achter de klacht staat.
7. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
8. 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.
9. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
10. 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.
11. Klager en aangeklaagde worden gelijktijdig op de hoogte gehouden van het verdere verloop van de procedure.

#### Artikel 9

##### **Schorsing**

1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van een beslissing op grond van de Wvvggz, waartegen de klacht is ingediend, te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist, na de geneesheer-directeur te hebben gehoord, zo spoedig mogelijk op het verzoek.

#### 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 de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken om hiervan af te wijken.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die goed bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie klager en aangeklaagde zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan ambtshalve of op verzoek van klager of aangeklaagde deskundigen of getuigen horen.
6. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
7. Het is tijdens de hoorzitting niet toegestaan om geluidopnames te maken.
8. De aangeklaagde is verplicht om gehoor te geven aan een oproeping van de klachtencommissie voor de mondelinge behandeling van een klacht, tenzij de aangeklaagde op het moment van indienen van de klacht niet meer in dienst is bij de zorgaanbieder. Deze verplichting geldt ook voor personen die op andere wijze voor de zorgaanbieder werkzaam zijn. (zie art. 1.c)
9. Indien aangeklaagde geen gehoor geeft aan een oproeping van de klachtencommissie, dan stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur van de betreffende instelling daarvan onverwijld op de hoogte.
10. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
  - a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is of is geweest bij de klachtencommissie;
  - b. een gelijke klacht reeds in behandeling is of is geweest bij het tuchtcollege of een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen;

- c. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2;
  - d. de klachtencommissie onbevoegd is;
  - e. de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is of van onvoldoende gewicht wordt beoordeeld;
  - f. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of de crisismaatregel op grond van de Wvvgz;
  - g. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet bij of voor de zorgaanbieder werkzaam was;
  - h. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
  - i. 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;
  - j. de klager de klacht heeft ingetrokken.
11. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
  12. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde, de zorgaanbieder en, indien betrokken, de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de rechtsbijstandsverlener.
  13. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 4 van artikel 4. De klachtencommissie neemt binnen drie werkdagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
  14. De klager de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden schriftelijk opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht onder vermelding van plaats en tijdstip.
  15. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager en de aangeklaagde tijdig de beschikking hebben over alle schriftelijke stukken die de klachtencommissie zijn overgelegd, dan wel die door de klachtencommissie zelf zijn verzameld.
  16. De klachtencommissie kan, indien klager en aangeklaagde hiermee instemmen, ervoor kiezen om de klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.

#### Artikel 11

##### **Behandeling van de klacht bij ketenzorg**

1. De behandeling van een klacht over ketenzorg, indien die naar het oordeel van de klachtencommissie ten onrechte bij deze klachtencommissie is ingediend, wordt zorgvuldig overgedragen aan de verantwoordelijke bij de andere aanbieder, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. De klachtencommissie komt samen met de verantwoordelijke bij de andere aanbieder tot een gecombineerde klachtenbehandeling, indien de klager bij deze andere aanbieder ook een klacht heeft ingediend over de ketenzorg en instemt met een gezamenlijke behandeling. De afhandeling van de klacht doet recht aan het feit dat er sprake is van ketenzorg.

#### Artikel 12

##### **Niet verschijnen klager of aangeklaagde**

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 10, lid 2, eerste volzin zal de klachtencommissie niettemin overgaan tot de mondelinge behandeling van een 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.
2. De aangeklaagde dient, wanneer hij zich laat vertegenwoordigen, een verweerschrift aan de klachtencommissie over te leggen.
3. Afhankelijk van het geval kan de klachtencommissie vertegenwoordiging weigeren en klager en aangeklaagde in persoon voor zich doen verschijnen alvorens de klacht te behandelen.

## Artikel 13

### **Beslissing klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beslist schriftelijk en gemotiveerd, voor klachten op grond van de Wkkgz, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van zes weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtencommissie noodzaakt, door de klachtencommissie met ten hoogste 4 weken worden verlengd, doch de klachtencommissie zal zich hierbij zodanig inspannen dat de termijn genoemd in artikel 17 niet zal worden overschreden. De klachtencommissie doet voor het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
2. De klachtencommissie beslist schriftelijk en gemotiveerd op klachten die op grond van de Wvggz worden ingediend binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien de klacht een beslissing of 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 4 weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht vergezeld gaat van een verzoek tot schadevergoeding neemt de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn na de ontvangst van de onderbouwing van dit verzoek, een beslissing over de gevraagde schadevergoeding.
3. De klachtencommissie kan in de situatie waarbij een uitspraak op korte termijn gewenst is, na afloop van de zitting mondeling een verkorte uitspraak doen, dan wel een verkorte schriftelijke uitspraak doen, waarbij de motivering binnen veertien dagen volgt.
4. De beslissing van de klachtencommissie wordt gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de geneesheer-directeur en aan de Raad van Bestuur. De beslissing op een klacht gebaseerd op art. 10:3 Wvggz wordt tevens gezonden aan de Inspectie.
5. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie kan resulteren in een van de volgende beslissingen:
  - a. onbevoegd verklaring van de commissie
  - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
  - c. (kennelijk) ongegrond verklaring van de klacht, of;
  - d. (gedeeltelijk) gegrond verklaring van de klacht.
6. De (secretaris van de) klachtencommissie maakt de uitspraak op een Wvggz-klacht geanonimiseerd openbaar.

## Artikel 14

### **Schadevergoeding**

1. Bij een klacht op grond van de Wvggz kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder. Dit verzoek dient tegelijk met het indienen van de klacht te worden gedaan. De schriftelijke onderbouwing van het verzoek tot schadevergoeding mag, nadat de klacht door de klachtencommissie gegrond verklaard is, gedaan worden binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Voordat de klachtencommissie beslist over het toekennen van een schadevergoeding wordt de zorgaanbieder daarover gehoord.
4. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
5. De klachtencommissie stelt alleen schadevergoedingen vast van schades die relatief eenvoudig en zonder tussenkomst van derden kunnen worden vastgesteld.

## Artikel 15

### **Meldingsplicht klachtencommissie**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie

deze klacht aan de Inspectie. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

#### Artikel 16

##### **Vernietiging bestreden beslissing**

Indien de commissie een klacht, die is ingediend op grond van de Wvvgz, 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 deel van de beslissing mee.

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.

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.

#### Artikel 17

##### **Beslissing Raad van Bestuur**

1. Bij klachten die zijn ingediend op grond van de Wkkgz beslist de klachtencommissie namens de zorgaanbieder op de klacht. De Raad van Bestuur stuurt, na de beslissing van de klachtencommissie te hebben ontvangen, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling aan de klager, aangeklaagde en klachtencommissie waarin met redenen omkleed is aangegeven of er naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke maatregelen dit zijn en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd..
2. De Raad van Bestuur kan de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De Raad van Bestuur doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijke mededeling aan klager.

## **Hoofdstuk 5. Rechtsmiddelen**

#### Artikel 18

##### **Indienen van een verzoekschrift bij de rechter**

Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen in een Wvvgz- klachtenprocedure, kan de klager, de betrokken vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. 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.

## **Hoofdstuk 6. Overige bepalingen**

#### Artikel 19

##### **Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie worden door de zorgaanbieder noch door de klachtencommissie aan de klager of de aangeklaagde kosten in rekening gebracht.
2. Kosten gemaakt door de klachtencommissie voor het horen van een of meer externe deskundigen komen voor rekening van de zorgaanbieder, mits deze kosten zijn gemaakt met voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur.
3. Kosten gemaakt voor juridische of andere bijstand aan klager zijn voor rekening van de klager zelf, ongeacht de beslissing van de klachtencommissie.



## Artikel 20

### **Verschoning**

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie dan kan dit lid van de klachtencommissie niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
2. Een lid van de klachtencommissie dient zich te onthouden van de behandeling van een klacht indien hij van mening is dat er feiten of omstandigheden zijn, die het hem onmogelijk maken om tot een onafhankelijk oordeel te komen en/of waardoor de onpartijdigheid van de klachtencommissie schade zou kunnen lijden.

## Artikel 21

### **Geheimhoudingsplicht**

De leden van de klachtencommissie en alle overige personen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgen over gegevens waarvan men 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 van deze gegevens, behoudens gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze personen tot bekendmaking verplicht.

## Artikel 22

### **Bewaren van gegevens**

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.

## Artikel 23

### **Jaarverslag**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 juni een schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden van de commissie in het voorafgaande kalenderjaar. In dit jaarverslag zijn het aantal en de aard van de behandelde klachten opgenomen.
2. In het jaarverslag worden geen tot de persoon herleidbare gegevens opgenomen.
3. Het verslag van de klachtencommissie wordt tevens toegezonden aan de Raden van Bestuur, de Cliëntenraden, de Ondernemingsraden en de Familieraden van de zorgaanbieders, na vaststelling in de jaarlijkse vergadering van de klachtencommissie.

## Artikel 24

### **Publiciteit klachtenreglement**

1. De zorgaanbieders die bij deze klachtencommissie zijn aangesloten dragen er zorg voor dat dit klachtenreglement wordt bekend gemaakt aan de cliënten en medewerkers van de zorgaanbieder.
2. Dit reglement ligt ter inzage bij het secretariaat van de klachtencommissie. Desgevraagd wordt een afschrift van het reglement ter beschikking gesteld aan iedere belanghebbende.

## Artikel 25

### **Wijziging klachtenreglement**

Wijzigingen van het klachtenreglement kunnen doorgevoerd worden met inachtneming van de in de Inleiding van dit reglement beschreven procedure.

Artikel 26

**Slotbepaling**

In alle gevallen waarin deze regeling betreffende de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie niet voorziet beslist de klachtencommissie. Indien dit leidt tot een wijziging van het klachtenreglement wordt de procedure gevolgd als beschreven in de inleiding bij dit reglement.