

# **Klachtenreglement klachten Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) van de Regionale Klachtencommissie Drenthe**

Dit reglement betreft de werkwijze van de Klachtencommissie Wvggz Drenthe.

Versie januari 2020

## **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

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;

klacht: een klacht als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;

klachtencommissie: de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;

klager: betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene die een klacht indient<sup>1</sup>;

wet: Wet verplichte ggz;

verweerder<sup>2</sup>: degene tegen wie de klacht over de nakoming van een verplichting of een beslissing gericht is;

(verplichte) zorg: (verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;

zorgaanbieder: de zorgaanbieder die is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Wvggz Drenthe.

## **Klachtencommissie**

### **Artikel 2 Taak klachtencommissie Wvggz**

1. De klachtencommissie behandelt klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvggz over de volgende onderdelen van die wet:
  - a. artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);

---

<sup>1</sup> Wie vertegenwoordiger is staat vermeld in artikel 1:3 Wvggz. Wie voor de Wvggz als nabestaande wordt gezien staat in artikel 1, eerste lid Wkggz.

<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

- b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
  - c. artikel 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel); met uitzondering van klachten betreffende de ambtenaar van 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, rechter, de psychiater, bedoeld in artikel 5:7, de burgemeester en het college van burgemeester 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).
2. De klachtencommissie is eveneens bevoegd om een klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg te behandelen indien die zodanig samenhangt met een klacht als bedoeld in het eerste lid dat afzonderlijke behandeling niet opportuun is.

### **Artikel 3 Samenstelling van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie die een klacht behandelt bestaat uit minimaal 3, maximaal 5 onafhankelijke leden, waar onder een psychiater en een jurist, die hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid. De jurist is voorzitter van de commissie.
2. De leden van de klachtencommissie die een klacht behandelt zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt.
3. De leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager of de vertegenwoordiger of nabestaande van de klager. Bovendien behandelen de leden van de klachtencommissie geen klachten indien een van hen samen met verweerder op enigerlei wijze

betrokken is of is geweest bij de behandeling van klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande.

4. De klachtencommissie houdt zich op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.

#### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
  - Per e-mail: [klachtencommissie.clienten@ggzdrenthe.nl](mailto:klachtencommissie.clienten@ggzdrenthe.nl)
  - Per post: Secretaris Klachtencommissie Wvvgz Drenthe, GGZ Drenthe, Postbus 30007, 9400 RA Assen
  - Via het klachtenformulier op internet: [www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling](http://www.ggzdrenthe.nl/klachtenregeling)
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - De naam en contactgegevens van klager (tenminste het postadres);
  - Een beschrijving van de beslissing of niet nagekomen verplichting waarover geklaagd wordt;
  - Indien mogelijk de naam van degene of betrokken afdeling tegen wie de klacht zich richt;
  - Indien mogelijk de datum of periode waarop de beslissing of niet nagekomen verplichting heeft plaatsgevonden;
  - De klacht dient ondertekend te zijn.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
5. De klachtencommissie stuurt klager onverwijld een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

#### **Artikel 5 Processtukken**

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de verweerder(s) en stelt verweerder(s) 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 verweerder(s) 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. Indien klager bij het indienen van de klacht niet al toestemming heeft gegeven aan de klachtencommissie voor inzage in of het verstrekken van een afschrift van het patiëntendossier, voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is, wordt alsnog het verzoek gedaan om hiervoor toestemming te verlenen. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt zelf om toestemming gevraagd.

## **Artikel 6 Schorsing**

1. De klachtencommissie mandateert de op grond van artikel 10:5, eerste lid van de Wvvggz gegeven bevoegdheid om een beslissing waartegen de klacht is gericht op verzoek van klager te schorsen, aan de voorzitter dan wel de waarnemend voorzitter.
2. De voorzitter dan wel de waarnemend voorzitter neemt niet eerder een besluit dan nadat de voorzitter is geadviseerd door een psychiater. De psychiater doet vooraf een zelfstandig onderzoek naar de vraag of de uitvoering van de bestreden beslissing kan worden uitgesteld tot de klachtencommissie besluit op de klacht. De psychiater is niet bij de behandeling van klager betrokken of betrokken geweest. Voor dit onderzoek worden de klager en de verweerder(s) dan wel een plaatsvervanger van verweerder(s) gehoord.
3. Op een verzoek tot schorsing zal zo spoedig mogelijk en zo mogelijk binnen een termijn van drie werkdagen worden beslist.
4. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager en de verweerder. De psychiater die het onderzoek omtrent het schorsingsverzoek heeft verricht neemt geen deel aan de behandeling van de klacht.

## **Artikel 7 Bemiddeling**

1. Aan de voorzitter van de klachtencommissie kan verzocht worden te bemiddelen tussen klager en verweerder(s). De bemiddeling kan voorafgaand of tijdens de hoorzitting plaatsvinden. De voorzitter van de klachtencommissie kan deze bemiddeling mandateren aan één van de leden van de klachtencommissie en/of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
2. De voorzitter bepaalt of een klacht zich leent voor bemiddeling.
3. Wanneer beide partijen instemmen met een bemiddelingsgesprek, wordt dit zo spoedig mogelijk georganiseerd. De secretaris van de klachtencommissie stelt een kort verslag van het gesprek (met in ieder geval de gemaakte afspraken) op en zendt dit aan de klager en verweerder.
4. De voorzitter van de klachtencommissie kan besluiten tot het doen van aanbevelingen naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek. Deze worden gericht aan verweerder en/of de directie.
5. Gelet op de termijn die wordt gehanteerd in de Wvvggz wordt de bemiddeling afgerond binnen 2 weken na indiening van de klacht, tenzij sprake is van een klacht die 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. In dat geval wordt de bemiddeling afgerond binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Van de beslistermijn kan in overleg met klager en verweerder worden afgeweken.
6. Partijen worden op de hoogte gesteld van het resultaat van de bemiddeling.
7. Als de bemiddeling niet leidt tot intrekking van de klacht, wordt de behandeling van de klacht onverwijld opgestart.

## **Artikel 8 Schadevergoeding**

1. Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd.
4. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
5. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.

## **Artikel 9 Hoorzitting**

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(s) in de gelegenheid om te worden gehoord. De voorzitter kan in uitzonderlijke gevallen besluiten om partijen gescheiden te horen of gevoegde behandeling van klachten in te stellen.
3. Het horen vindt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager. De zitting is niet openbaar.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie klager en verweerder zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
6. Klager kan afzien van een mondelinge toelichting en desgewenst in plaats daarvan schriftelijk een toelichting geven.
7. De klachtencommissie kan besluiten om de klacht schriftelijk af te doen en af te zien van een hoorzitting. In de uitspraak wordt dit besluit gemotiveerd opgenomen.
8. Zowel de klager als verweerder kan 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 3. De klachtencommissie neemt binnen 3 dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
9. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

## **Artikel 10 Buiten behandeling laten**

1. De klachtencommissie laat een klacht buiten behandeling of staakt verdere behandeling als:
  - a. het klaagschrift niet voldoet aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement;
  - b. de klacht op het moment van behandeling reeds aanhangig is gemaakt bij de rechtbank, wanneer de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen;

- c. de klager de klacht heeft ingetrokken.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld om alsnog te voldoen aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement. Als ontvangstdatum geldt het moment waarop voldaan is aan deze eisen.
3. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een klacht buiten behandeling laat of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en verweerder, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.

## **Artikel 11 Beslissing klachtencommissie**

1. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, tenzij sprake is van een klacht die 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. In dat geval wordt de beslissing genomen binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Van de beslistermijn kan in overleg met klager en verweerder worden afgeweken.
2. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
  - a. onbevoegd-verklaring van de klachtencommissie;
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
  - c. ongegrondverklaring van de klacht; of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
3. De klachtencommissie verklaart zich in ieder geval onbevoegd als:
  - a. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2, eerste lid van dit reglement;
  - b. de klacht zich richt tegen een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
  - c. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie verklaart de klacht in ieder geval niet-ontvankelijk als:
  - a. deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig;
  - b. als klager redelijkerwijs geen belang meer heeft bij de behandeling van de klacht;
  - c. de indiener van de klacht niet klachtgerechtigd is;
  - d. de klachtencommissie eerder op een soortgelijke klacht al heeft besloten en geen sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden.
5. Als 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.
6. Als de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
7. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

8. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
9. De beslissing van de klachtencommissie wordt verzonden naar alle betrokken partijen en tevens geanonimiseerd gepubliceerd volgens de regels van de Wvvgz.

## **Artikel 12 Archivering klachtdossier**

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden 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 plaats vinden 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 13 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 14 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of verweerder(s).
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

## **Artikel 15 Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op de website, verwijzing in folders en het bieden van informatie via de klachtenfunctionaris wvkgz.

## **Artikel 16 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beslissingen van de

klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de zorgaanbieders.

### **Artikel 17 Evaluatie**

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

### **Artikel 18 Overgangsbepaling**

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvvgz worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz.

### **Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt bij aanvang van de klachtencommissie Wvvgz Drenthe vastgesteld door de bestuurder van GGZ Drenthe, daartoe gemandateerd door de partijen die deze klachtencommissie hebben ingesteld.
2. Hierna kan de regeling worden gewijzigd door de klachtencommissie zelf. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieders.

### **Artikel 20 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.