

Regionale Klachtencommissie Wvggz Limburg

## **Klachtenregeling Wvggz**





Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz, hierna te noemen: de Wet) en concretiseert de wettelijke eisen.

## HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is <sup>1</sup> ;
betrokkene	degene die zorg ontvangt in de zin van de Wet;
crismaatregel	door de burgemeester opgelegde maatregel als bedoeld in de Wet om verplichte zorg te verlenen;
familievertrouwens- persoon	persoon als bedoeld in artikel 12:1 Wvggz;
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;
klachtgerechtigde	betrokkene, de vertegenwoordiger <sup>2</sup> of een nabestaande van betrokkene;
klager	degene die een klacht indient;
nabestaande	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wkkgz;
patiëntenvertrouwens- persoon	persoon als bedoeld in artikel 11:1 Wvggz;
regionale klachten- commissie	de regionale klachtencommissie is een samenwerkingsverband tussen Laurentius Ziekenhuis Roermond, Mondriaan, MUMC+,

<sup>1</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.

<sup>2</sup> Ze artikel 1:3 Wvggz.



	Rooyse Wissel en Zuyderland (hierna te noemen: de klachtencommissie). Voor de behandeling van een klacht stelt de klachtencommissie uit haar midden een hoorcommissie in.;
vertegenwoordiger	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvggz;
wet	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
(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 <sup>3</sup> ;
zorgmachtiging	rechterlijke machtiging om verplichte zorg te verlenen in de zin van de Wet;
zorgverantwoordelijke	degene die een geregistreerd beroep uitoefent als bedoeld in artikel 3 Wet BIG en die behoort tot bij Regeling verplichte ggz aangewezen categorie van deskundigen, verantwoordelijk voor de zorg.

## HOOFDSTUK 2 - KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 2 - Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van<sup>4</sup>:

- 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);

<sup>3</sup> Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvggz.

<sup>4</sup> Dit is een limitatieve opsomming.



- 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).

### **Artikel 3 - Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de hoorcommissie en de klachtencommissie**

1. De hoorcommissie bestaat uit tenminste 3 leden<sup>5</sup>, waaronder een jurist, tevens voorzitter, en een psychiater.
2. De leden van de hoorcommissie zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
3. De leden van de hoorcommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
4. De leden van de hoorcommissie zijn onafhankelijk en 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. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen twee keer aansluitend worden herbenoemd voor de periode van 4 jaar.
7. De klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aan- en aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aan- en aftreden op.
8. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - a. op verzoek van het lid;
  - 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;
  - d. door verstrijking van de maximale zittingstermijn.
9. 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.

---

<sup>5</sup> Oneven aantal, tenminste drie leden.



10. Een verzoek als bedoeld in het voorgaande lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt blijkt voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden.<sup>6</sup>

#### **Artikel 4 - Ondersteuning klachtencommissie**

Alle aan de klachtencommissie verbonden zorgaanbieders dragen ieder voor zich zorg voor een ambtelijk secretaris en een secretariaat, ter ondersteuning van de klachtencommissie. Daar waar nodig dragen de zorgaanbieders zorg voor ondersteuning van andere diensten, zoals ICT.

De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

### **HOOFDSTUK 3 - KLACHTENBEHANDELING**

#### **Artikel 5 - Indienen van een klacht**

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij het (ambtelijk) secretariaat van de zorgaanbieder waarvan betrokkene zorg ontvangt.
2. Indien het (ambtelijk) secretariaat een klacht ontvangt die geen betrekking heeft op een handelen of nalaten van een medewerker van deze zorgaanbieder, zal de klacht onverwijld worden doorgestuurd naar de betrokken zorgaanbieder.
3. De klager kan een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier dat zowel digitaal (op de website van de zorgaanbieder) als op papier (bij de zorgaanbieder) beschikbaar is.
4. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres);
  - De naam van degene over wie wordt geklaagd;
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht, voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.
5. De klager toont op verzoek van de (voorzitter van de) hoorcommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.<sup>7</sup>
6. Het (ambtelijk) secretariaat stuurt klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

---

<sup>6</sup> 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;
- geen of nagenoeg geen inhoudelijke invulling geeft aan zijn/haar lidmaatschap.

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



## Artikel 6 - Processtukken

1. Het (ambtelijk) secretariaat stuurt zo spoedig mogelijk 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 hoorcommissie te stellen termijn.
2. Het (ambtelijk) secretariaat stuurt zo spoedig mogelijk 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<sup>8</sup>. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de hoorcommissie doorgegeven.
4. Na het indienen van de klacht wordt schriftelijke toestemming aan klager gevraagd dat aan de hoorcommissie het dossier, voor zover relevant, beschikbaar wordt gesteld voor de behandeling van de klacht.
5. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid heeft de aangeklaagde te allen tijde het recht in het kader van zijn verweer bescheiden uit het dossier te gebruiken.<sup>9</sup> Het (ambtelijk) secretariaat zorgt ervoor dat alle partijen en de hoorcommissie over dezelfde bescheiden beschikken. De hoorcommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
6. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder wordt geacht zijn medewerking te verlenen aan het verstrekken van inlichtingen voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.

## Artikel 7 - Schorsing

1. De klager kan de hoorcommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De voorzitter van de hoorcommissie beslist, nadat betrokkene en de zorgverantwoordelijke of diens waarnemer in staat te zijn gesteld te worden gehoord binnen 2 werkdagen op het schorsingsverzoek.
3. De hoorcommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

## Artikel 8 - Bemiddeling

De hoorcommissie kan ter zitting bemiddelen om een klacht die zich daarvoor leent op te lossen als klager en aangeklaagde daarmee instemmen.

Als de bemiddeling is geslaagd, wordt de klacht door klager ingetrokken en dit wordt door de ambtelijk secretaris schriftelijk vastgelegd. In het andere geval wordt de klacht alsnog behandeld door de hoorcommissie.

---

<sup>8</sup> Een vertrouwenspersoon kan bijvoorbeeld een patiëntenvertrouwenspersoon (voor patiënt) of een familievertrouwenspersoon (voor naasten van patiënt) zijn.

<sup>9</sup> 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.



## **Artikel 9 - Schadevergoeding**

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

## **Artikel 10 - Behandeling van de klacht**

1. De hoorcommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De hoorcommissie stelt klager, betrokkene en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor betrokkene.
4. De hoorcommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie zij zullen worden gehoord.
5. Indien de klager en betrokkene de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, draagt de hoorcommissie zo nodig zorg voor bijstand van een tolk.
6. De hoorcommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
  - a. een gelijke klacht van dezelfde persoon nog in behandeling is bij de hoorcommissie;
  - b. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 10:3 van de Wet;
  - c. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
  - d. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan twee jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - e. de klager de klacht heeft ingetrokken;
  - f. betrokkene niet instemt met de klacht.
7. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan het (ambtelijk) secretariaat.
8. Indien de hoorcommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager, betrokkene, aangeklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken, de patiënten- of familievertouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
9. Zowel de klager als de aangeklaagde kan de hoorcommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de hoorcommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 4 van artikel 3.
10. Het (ambtelijk) secretariaat en elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht.
11. Elk lid van de hoorcommissie heeft het recht van verschoning.



### **Artikel 11 - Bevoegdheden hoorcommissie**

1. De hoorcommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De hoorcommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkene verblijft, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimte.

### **Artikel 12 - Beslissing hoorcommissie**

1. De beslissing van de hoorcommissie op de klacht strekt tot:
  - onbevoegdverklaring van de hoorcommissie,
  - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - (gedeeltelijke) ongegrondverklaring van de klacht, of
  - (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht.
2. De hoorcommissie 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. Ook wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard indien klager niet klachtgerechtigd is.
3. Indien de hoorcommissie 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 hoorcommissie 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 hoorcommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. De hoorcommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht.
7. 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 hoorcommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de hoorcommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
8. De hoorcommissie bepaalt de (latere) datum (max. 3 maanden na ontvangst van de klacht) waarop zij over het eventuele verzoek tot schadevergoeding beslist.
9. De hoorcommissie deelt de beslissing mee aan de klager, de betrokkene, de aangeklaagde, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de inspectie (voor wat betreft de laatstgenoemde geanonimiseerd, met uitzondering van de naam van betrokkene). Indien er een vertegenwoordiger of advocaat bij de klacht betrokken is, wordt deze ook op de hoogte gesteld.

### **Artikel 13 - Publicatie**

De klachtencommissie publiceert de uitspraken, geanonimiseerd behoudens de naam van de zorgaanbieder, op de websites van alle bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.





### **Artikel 14 - Beroep**

1. Nadat de hoorcommissie een beslissing heeft genomen of indien de hoorcommissie 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 hoorcommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de hoorcommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

### **Artikel 15 - 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 hoorcommissie of het moment waarop de hoorcommissie 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 of namens de betrokkene 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/of de hoorcommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
2. De hoorcommissie kan zich laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten - na overleg met de zorgaanbieder - voor rekening van de zorgaanbieder komen. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

### **Artikel 18 - Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op de websites van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

### **Artikel 19 - 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 websites van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

### **Artikel 20 - Evaluatie**

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

### **Artikel 21 - Overgangsbepaling**

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wet worden ingediend bij de klachtencommissie Wet Bopz van de desbetreffende instelling. Deze worden door desbetreffende klachtencommissie behandeld volgens het daarop van toepassing zijnde klachtenreglement.

### **Artikel 22 - Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan schriftelijk 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).

### **Artikel 23 - Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.