



**Reglement klachtencommissie patiënten/cliënten
GGz Centraal**

10 april 2017

KLACHTENREGLEMENT patiënten/cliënten GGz Centraal

DEFINITIEBEPALING

Artikel 1. Definities

- 1.1 **Zorgaanbieder:** de Stichting GGz Centraal (verder aan te duiden met: GGz Centraal), zijnde een psychiatrisch ziekenhuis in de zin van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wbopz). Hieronder worden tevens de zelfstandige onderdelen van GGz Centraal begrepen.
- 1.2 **Raad van bestuur (RvB):** de raad van bestuur van de Stichting GGz Centraal.
- 1.3 **Geneesheer-directeur (GD), Directeur Resultaat Verantwoordelijke Zorgeenheid (RVZe), hoofdbehandelaar:** functionarissen aangesteld door of namens GGz Centraal.
- 1.4 **Klachtencommissie (in het vervolg: de commissie):** de klachtencommissie ingesteld door de RvB als bedoeld in de Wbopz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz. Deze commissie is tevens bevoegd om klachten te beoordelen in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de daarop gebaseerde Klachtenregeling GGz Centraal.
- 1.5 **Commissie ad hoc:** de commissie die een klacht behandelt, zoals bedoeld in de Wbopz of vallend onder de Wkkgz/klachtenregeling GGz Centraal. De commissie bestaat uit tenminste drie leden en is samengesteld in overeenstemming met artikel 4 van dit klachtenreglement.
- 1.6 **Klacht:** ieder bezwaar, ingediend in overeenstemming met het bepaalde onder artikel 8 van dit klachtenreglement, van een klager:
- gericht tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wbopz¹ of
 - over een gedraging van GGz Centraal en/of een onderdeel van GGz Centraal en/of van voor GGz Centraal werkzame personen, dat gevolgen heeft voor klager, met inachtneming van artikel 1.4. Onder een gedraging wordt verstaan: een handelen of een nalaten, daaronder begrepen het al dan niet nemen van een besluit.
 - de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- 1.7 **Klager:** een patiënt of cliënt van 16 jaar of ouder, die in behandeling is (geweest) bij GGz Centraal of één van haar rechtsvoorgangsters. Tot het indienen van klachten met betrekking tot een patiënt of cliënt jonger dan 16 jaar is in elk geval de wettelijke vertegenwoordiger bevoegd. Een klager van 16 jaar of ouder kan een ander schriftelijk machtigen de klacht namens hem in te dienen.

¹ Een artikel 41 Wbopz-klacht kan betreffen:

- 1) De beslissing dat de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen.
- 2) De beslissing om ondanks verzet van de patiënt, het behandelingsplan toe te passen (dwangbehandeling).
- 3) De beslissing dat middelen of maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties die door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt.
- 4) De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht.
- 5) Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

Onder 'behandeling' wordt het hele traject van intake tot en met ontslag begrepen. Een Wkkgz-klacht kan door een klager of een gemachtigde, die namens klager optreedt, worden ingediend.

Een Wbopz-klacht kan worden ingediend door:

- de patiënt,
- elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt,
- de echtgenoot/geregistreerd partner,
- de ouders, dan wel één van hen, van een minderjarige patiënt voor zover zij ouderlijk gezag hebben,
- de ouders van een meerderjarige patiënt,
- elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad,
- de voogd, de curator of de mentor van betrokkene,
- een andere persoon dan de hierboven genoemden die in het kader van zijn relatie met betrokkene contacten onderhoudt met de instelling (contactpersoon) en die aannemelijk maakt namens de patiënt te klagen.

Indien de cliënt of patiënt is overleden kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, eveneens een klacht indienen over een gedraging als bedoeld onder 1.6. van het klachtenreglement ten opzichte van de overleden patiënt of cliënt.

- 1.8 **Aangeklaagde:** degene tegen wie de klacht is gericht. Aangeklaagden kunnen alleen personen zijn die werkzaam zijn, of zijn geweest in de periode waarin de klachtsituatie zich voordeed, voor GGz Centraal, of één van haar zelfstandige onderdelen. Hieronder worden mede verstaan stagiaires, artsen (in opleiding), medewerkers met een detacheringovereenkomst, uitzendkrachten, enz.
- 1.9 **Klachtenfunctionaris (KF):** (een) daartoe door de zorgaanbieder aangewezen persoon/personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder die belast is/zijn met de opvang van klachten van patiënten/cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen (artikel 15 Wkkgz).
- 1.10 **Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP):** De op grond van artikel 1 lid 1 onder m Wbopz werkzame persoon om, onafhankelijk van het bestuur en van personen in dienst van het ziekenhuis, aan patiënten in het ziekenhuis op hun verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden, samenhangend met hun opneming en verblijf in het ziekenhuis. Daarnaast kan de PVP advies en bijstand verlenen in aangelegenheden samenhangend met een voorwaardelijke machtiging of met een zelfbindingsverklaring, c.q. zelfbindingsmachtiging (artikel 2 Besluit van 3 november 1993, houdende regels omtrent de taak en bevoegdheid van de patiëntenvertrouwenspersoon).
- 1.11 **Inspecteur:** de bevoegde inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid.

BEPALINGEN BETREFFENDE DE COMMISSIE

Artikel 2. Benoeming en samenstelling van de commissie

- 2.1 De commissie bestaat uit een voorzitter, vicevoorzitters en leden. Zij allen worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de RvB. De (vice-)voorzitters zijn jurist en niet werkzaam bij GGz Centraal. Ook zijn zij geen patiënt of cliënt van GGz Centraal (geweest). De leden kunnen werkzaam zijn voor GGz Centraal. Onder deze leden zijn een door de RvB vast te stellen aantal psychiaters, verpleegkundigen en gedragsdeskundigen. Een GD werkzaam bij GGz Centraal, of een lid van de RvB, is niet benoembaar.
- 2.2 De RvB ziet er op toe dat in de commissie zoveel mogelijk de verschillende professionele disciplines, werkzaam binnen GGz Centraal, vertegenwoordigd zijn.
- 2.3 De RvB benoemt op voordracht van de Centrale Cliënten Raad (CCR) leden met een voldoende patiënten/cliëntenperspectief in de commissie. Deze leden zijn geen patiënt of cliënt van GGz Centraal.
- 2.4 De RvB geeft tijdig aan de CCR kennis van het ontstaan van een vacature, als bedoeld onder 2.3. De RvB kan daarbij een opgave doen van het gewenste profiel van een nieuw te benoemen lid.
- 2.5 De RvB kan een voordracht van de CCR gemotiveerd afwijzen, met inachtneming van artikel 4 lid 2 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- 2.6 Indien de CCR in gebreke blijft een vacature te vervullen kan de RvB daar zelfstandig in voorzien. Alvorens daartoe over te gaan geeft de RvB daarvan bericht aan de CCR.
- 2.7 De RvB geeft van een voorgenomen benoeming van een (vice-)voorzitter kennis aan de CCR. Deze kan daartegen bij de RvB binnen één maand na de kennisgeving gemotiveerd bezwaar maken.

Artikel 3. Zittingsduur en rooster van aftreden

- 3.1 De leden en de (vice-)voorzitters van de commissie worden benoemd voor een termijn van vier jaren. Zij zijn na het verstrijken van deze periode één maal voor 4 jaren herbenoembaar.
- 3.2 De RvB ziet toe op het bijhouden van een rooster van aftreden, zodanig dat er sprake is van een redelijke spreiding in het periodiek defungeren van leden en (vice-)voorzitters.

Artikel 4. Werkzaamheden en samenstelling commissie ad hoc

- 4.1 Klachten als bedoeld in artikel 1.6. worden behandeld in een commissie als bedoeld in artikel 1.5. De commissie ad hoc wordt samengesteld in overleg met de voorzitter.
- 4.2 Voorzitter van de commissie ad hoc kan slechts zijn een voorzitter of vicevoorzitter van de commissie.
- 4.3 Van de commissie ad hoc maakt één lid benoemd op voordracht van de CCR deel uit.

- 4.4 Bij klachten die vallen onder de werkingssfeer van de Wbopz is één van de leden psychiater.
- 4.5 Aan de werkzaamheden van de commissie ad hoc wordt niet deelgenomen door personen die enige behandelrelatie hebben tot klager, of dit gedurende de laatste 3 jaren voor het tijdstip van indiening van de klacht hebben gehad.
- 4.6 De commissie ad hoc heeft toegang tot alle plaatsen in GGz Centraal die bestemd zijn voor patiënten/cliënten.
- 4.7 De commissie ad hoc kan een ieder die binnen GGz Centraal werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken over het onderwerp van de klacht. De gevraagde inlichtingen worden verstrekt voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 4.8 De leden van de commissie ad hoc en de betreffende (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris hebben het recht met schriftelijke toestemming van de patiënt/cliënt, dan wel zijn wettelijk vertegenwoordiger, het betreffende patiënt/cliëntdossier in te zien.
- 4.9 De commissie ad hoc oefent haar bevoegdheden uit voor zover dat nodig is voor een goede behandeling van de klacht.

Artikel 5. Rechten en verplichtingen van de leden, enz. van de commissie

- 5.1 (Vice-)voorzitters en leden zijn verplicht tot geheimhouding van al datgene wat hun vanwege hun werkzaamheden voor de commissie ter kennis is gekomen. Verder zullen zij de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 5.2 Zij zijn onafhankelijk in de vervulling van hun taken voor de commissie.
- 5.3 De RvB ziet er op toe dat leden van de commissie, voor zover werkzaam binnen of in het kader van GGz Centraal, vanwege hun lidmaatschap van de commissie niet in hun werkzaamheden worden benadeeld.
- 5.4 De RvB kent aan (vice-)voorzitters en leden, niet werkzaam in een betaalde functie binnen of in het kader van GGz Centraal, een vergoeding toe voor hun werkzaamheden.

Artikel 6. Schorsing en ontslag

- 6.1 Leden, (vice-)voorzitters van de commissie kunnen door de RvB slechts geschorst of ontslagen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, genoemd in art. 7:678 BW, op grond waarvan handhaving in de functie redelijkerwijs niet mogelijk is.
- 6.2 De RvB geeft van een schorsing of ontslag, als bedoeld onder 6.1. gemotiveerd kennis aan de CCR.

Artikel 7. (Ambtelijk) secretaris

- 7.1 De RvB voegt, in overleg met de voorzitter, aan de commissie een ambtelijk secretaris en één of meer (plaatsvervangend ambtelijk) secretarissen toe, die ondersteuning bieden aan het werk van de commissie. De ambtelijk secretaris en de (plaatsvervangend ambtelijk) secretarissen oefenen hun werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de commissie.
- 7.2 De ambtelijk secretaris en de (plaatsvervangend ambtelijk) secretarissen voeren het secretariaat van de commissie. Aan de ambtelijk secretaris en de (plaatsvervangend ambtelijk) secretarissen kunnen door de voorzitter van de commissie of zijn waarnemer en door de voorzitter van de commissie ad hoc werkzaamheden worden gedelegeerd.
- 7.3 De ambtelijk secretaris en de (plaatsvervangend ambtelijk) secretarissen zijn verplicht tot geheimhouding van al datgene wat haar/hem vanwege haar/zijn werkzaamheden voor de commissie ter kennis is gekomen. Ook overigens zal zij/hij de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.

BEPALINGEN BETREFFENDE DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 8. Het indienen van een klacht

- 8.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de commissie.
- 8.2 Een klacht vallend onder de werkingssfeer van de Wkkgz kan worden ingediend nadat is gebleken dat, naar het oordeel van klager, tussenkomst van of bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing heeft gebracht.
- 8.3 Voor het indienen van de klacht wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een door de commissie vastgesteld klachtmeldingsformulier².

De klacht bevat ten minste:

- een – zo concreet mogelijke – beschrijving van de situatie(s) waarover wordt geklaagd,
- de namen en functies van de bij die situatie(s) betrokken personen en
- een beschrijving van het bezwaar dat de klager heeft.

De klacht vermeldt:

- naam en verblijfplaats en
- (indien mogelijk) telefoonnummer en e-mailadres van de klager.

De klacht dient te zijn ondertekend door de klager.

In bijzondere situaties – zoals bij schorsingsverzoeken – kan van deze regel worden afgeweken; dit ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie.

- 8.4 Is de klacht namens klager ingediend, dan dient de klacht tevens de naam van klager te vermelden en mede door de klager te zijn ondertekend. Is de klacht niet mede ondertekend door klager, dan zal de commissie klager een machtiging sturen die door de betrokken patiënt/cliënt kan worden ondertekend en waarin patiënt/cliënt verklaart in

² Te downloaden via www.ggzcentraal.nl → hulp nodig? → vraag of klacht → klachtencommissie

te stemmen met de inhoud van de klacht. In geval de commissie geen ondertekende machtiging ontvangt, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

- 8.5 De ontvangst van de klacht wordt binnen drie werkdagen schriftelijk aan klager , bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt de datum van ontvangst genoemd. Deze datum geldt als datum van indiening van de klacht. Met inachtneming van het volgende: een klacht ingediend op vrijdag na 16.00 uur wordt pas op de maandag daarop volgende in behandeling genomen; dan geldt de maandag als dag van indiening.
- 8.6 Bij de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar de digitaal beschikbare versie van het klachtenreglement en de informatiebrochure voor patiënten/cliënten; desgewenst wordt een kopie verstrekt.
- 8.7 De klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 9. Ontvankelijkheid

- 9.1 Ontvankelijkheid: de voorzitter geeft vóór behandeling door de commissie een voorlopig oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht. Bij twijfel overlegt de voorzitter met twee leden van de commissie, waarvan één benoemd op voordracht van de CCR. In geval de klacht wordt behandeld door de commissie ad hoc, wordt de definitieve beslissing over ontvankelijkheid genomen door de commissie ad hoc die over de klacht oordeelt.
- 9.2 Indien de klacht door de voorzitter in een voorlopig oordeel ontvankelijk is verklaard wordt zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toegezonden aan degene(n) tegen wie de klacht is gericht, vergezeld van een verzoek om een schriftelijke reactie binnen een door de commissie te stellen termijn. Bij de ontvangstbevestiging wordt verwezen naar de digitaal beschikbare versie van het klachtenreglement en de informatiebrochure voor medewerkers; desgewenst wordt een kopie verstrekt.
- 9.3 Indien de klacht in een voorlopig oordeel ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht – ter vertrouwelijke kennisname – gezonden aan de betreffende regiebehandelaar, directeur RVZe, en de RvB. Indien het (tevens) een Wbopz-klacht betreft wordt de klacht eveneens gezonden aan de betreffende GD.
- 9.4 Indien de klacht niet ontvankelijk is verklaard (en de commissie dus geen oordeel over de klacht zal geven), ontvangt de klager (en de patiënt/cliënt in geval de klager niet tevens de patiënt/cliënt is) daarover zo spoedig mogelijk bericht van de commissie; in ieder geval binnen veertien dagen na indiening van de klacht. De aangeklaagde(n), de regiebehandelaar, de directeur RVZe, de RvB en indien het een Wbopz-klacht betreft: ook de GD, ontvangen de klacht onder mededeling dat deze niet-ontvankelijk is verklaard.
- 9.5 Een klacht kan door de voorzitter van de commissie niet ontvankelijk worden verklaard indien:
- a) de klacht niet voldoet aan de vereisten genoemd in de artikelen 1.6, 1.7, 1.8 en 8.1 – 8.3 van dit reglement.
 - b) Als een identieke klacht nog in behandeling is of indien een klacht wordt ingediend binnen zes maanden na de datum van de uitspraak op de klacht en de klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd. Artikel 9.1. is van overeenkomstige toepassing.

- c) Bij Wbopz-klachten: de klacht niet gaat over een in artikel 41 lid 1 Wbopz bedoelde situatie. Dan zal worden nagegaan of de klacht onder de reikwijdte van de Wkkgz valt en zo ja voor behandeling overgedragen worden aan de klachtenfunctionaris
- d) Bij Wbopz-klachten: indien de commissie ad hoc niet de beschikking heeft kunnen krijgen over direct op de klacht betrekking hebbende documenten in het dossier, waaronder de beslissingsbrief, de second opinion, het behandelingsplan en de beschikking van de rechtbank.

9.6 De klager heeft het recht om vormfouten te herstellen.

Artikel 10. Schorsing

- 10.1 De commissie ad hoc kan een Wbopz-beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen. De commissie delegeert deze bevoegdheid aan de voorzitter van de commissie of bij diens afwezigheid aan één van de vicevoorzitters. De voorzitter laat zich in alle gevallen adviseren door de GD. In geval van twijfel pleegt de voorzitter overleg als bedoeld in artikel 9.1 tweede volzin.
- 10.2 Aan een beslissing tot schorsing kunnen voorwaarden worden verbonden. De voorzitter of, indien het voorgaande lid van toepassing is: de commissie ad hoc, kunnen bij niet naleving van de voorwaarden de schorsing opheffen.
- 10.3 Een schorsingsbeslissing, daaronder begrepen een beslissing tot opheffing schorsing, wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk meegedeeld aan de klager, degene die de bestreden beslissing heeft genomen, aangeklaagde(n), de regiebehandelaar, de directeur RVZe en de GD.
- 10.4 Alle beslissingen over een verzoek tot schorsing of tot opheffing van een schorsing worden in de uitspraak vermeld.

Artikel 11. Hoorzitting

- 11.1 De behandeling van de klacht is niet openbaar, in principe zijn alleen partijen daarbij aanwezig. Hetgeen ter zitting is behandeld en de stukken die gedurende de klachtprocedure zijn ingebracht, worden vertrouwelijk behandeld.
- 11.2 Klager (en patiënt/cliënt in geval klager niet tevens de patiënt/cliënt is), en aangeklaagde(n) worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk en/of mondeling een toelichting te geven op de ingediende klacht.
- 11.3 Klager (en de betrokken patiënt/cliënt indien klager niet tevens de patiënt/cliënt is) en aangeklaagde(n) kunnen zich laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon. Voor klager kan dit ook een PVP zijn.
- 11.4 In de regel worden klager en aangeklaagde(n) in elkaars aanwezigheid gehoord. De weergave van de inbreng ter hoorzitting wordt beknopt, zakelijk en voor zover relevant voor de klacht, weergegeven in de uitspraak.
- 11.5 Indien klager en aangeklaagde(n) niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, kan de commissie ad hoc besluiten beiden nogmaals – al dan niet in elkaars aanwezigheid - te horen.
In geval klager en aangeklaagde(n) niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, wordt

er een schriftelijk verslag gemaakt van wat er ter zitting is besproken. Dit verslag wordt aan klager en aangeklaagde(n) toegezonden.

- 11.6 De commissie kan – gehoord klager en aangeklaagde – in uitzonderlijke gevallen beslissen af te zien van het houden van een hoorzitting. De zaak wordt dan op de stukken afgedaan. Klager en/of aangeklaagde mogen ook zelf verzoeken om geen hoorzitting te houden.
- 11.7 De commissie kan - in uitzonderlijke gevallen - klachten zonder klager en aangeklaagde te horen 'kennelijk ongegrond' verklaren. Deze beslissing dient te worden gemotiveerd.
- 11.8 Zowel klager als aangeklaagde(n) worden tijdig geïnformeerd over de leden van de commissie ad hoc die de klacht gaat behandelen. Ze kunnen bij de voorzitter gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van genoemde leden in de commissie, inclusief de voorzitter. Bij honorering van een wrakingverzoek wordt het gewraakte lid/de voorzitter vervangen. De voorzitter van de commissie beslist op het verzoek, tenzij het verzoek hem of haar zelf betreft. In dat geval beslist één van de vicevoorzitters die niet lid is van de betreffende commissie ad hoc.
- 11.9 De commissie ad hoc kan zich, na voorafgaand overleg met de RvB, laten adviseren door externe deskundigen. De kosten hiervan worden gedragen door GGz Centraal.

Artikel 12. Geluids- en video-opnames

- 12.1 Tijdens de hoorzitting worden in principe door de commissie geen geluids- of video opnames gemaakt. Ook (vertegenwoordigers van) klagers of aangeklaagden is het in principe niet toegestaan geluids- of video-opnames van de hoorzitting te maken. Wanneer een klager dan wel een aangeklaagde desondanks meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met reden omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf volle werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij het secretariaat. De commissie ad hoc c.q. de voorzitter van deze commissie die de klacht zal behandelen oordeelt over dit verzoek, na de klager respectievelijk de aangeklaagde hierover te hebben gehoord. De commissie ad hoc c.q. de voorzitter van deze commissie kan eventuele voorwaarden voor gebruik of vernietiging formuleren die voorafgaand aan de betreffende hoorzitting door diegene die om opname heeft verzocht ondertekend dienen te worden.
- 12.2 Door klagers of aangeklaagden kunnen ter ondersteuning van de klacht of van het verweer ter zitting geluids- of video-opnames ingebracht worden als voor het maken van de betreffende opname de uitdrukkelijke toestemming van de betrokken medewerker van GGz Centraal is verkregen.
- 12.3 Het is ter beslissing van de (vice-)voorzitter, c.q. de klachtencommissie, of het gebruik van geluids- of video-opnames, bedoeld in het tweede lid, ter zitting wordt toegestaan.

Artikel 13. Uitspraak

Betreffende Wbopz-klachten:

- 13.1 De commissie ad hoc doet schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak: binnen twee weken voor klachten gericht tegen een nog lopende toepassing van een maatregel en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een al beëindigde toepassing van een

maatregel. In kennis worden gesteld: de klager, indien bijgestaan door een PVP ook de PVP, de aangeklaagde(n), de hoofdbehandelaar, de directeur RVZe, de GD, de RvB en de inspecteur.

- 13.2 Indien de commissie ad hoc niet tijdig een beslissing neemt kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de rechtbank in te dienen ter verkrijging van een beslissing over de klacht (zie de procedure beschreven in artikel 41a Wbopz).
- 13.3 In geval een Wbopz-klacht gegrond wordt verklaard, vernietigt de commissie ad hoc 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.
- 13.4 In geval de commissie ad hoc de Wbopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke personen opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 13.5 De commissie ad hoc kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 13.6 In de uitspraak wordt de klager (tevens cliënt) gewezen op de in artikel 41a Wbopz gegeven mogelijkheid om binnen een termijn van zes weken een verzoekschrift bij de rechtbank in te dienen in geval een Wbopz-klacht ongegrond wordt verklaard. Hij kan ook de inspecteur verzoeken een verzoekschrift bij de rechter in te dienen.

Betreffende Wkkgz-klachten:

- 13.7 De commissie ad hoc doet binnen acht weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak. De uitspraak wordt verzonden aan de klager, indien bijgestaan door een PVP ook aan de PVP, de aangeklaagde(n), de hoofdbehandelaar, directeur RVZe en de RvB. Indien de commissie van deze termijn afwijkt dient zij dit te melden aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarop zij haar oordeel zal uitbrengen.

Betreffende Wkkgz-klachten en Wbopz-klachten:

- 13.8 In de uitspraak wordt vermeld of de klacht een Wbopz-klacht dan wel een Wkkgz-klacht is.
- 13.9 De commissie ad hoc kan haar uitspraak vergezeld laten gaan van aanbevelingen.
- 13.10 De commissie ad hoc doet in haar beslissing geen uitspraken over schadevergoeding, aansprakelijkheid en/of declaraties van de zorgverzekeraar.
- 13.11 De voorzitter van de commissie kan bij ernstige spoedeisende klachten besluiten dat de commissie ad hoc binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht, tot een oordeel komt.
- 13.12 De RvB deelt klager, aangeklaagde(n), de commissie ad hoc, de regiebehandelaar, de directeur RVZe – bij Wbopz-klachten: ook de GD - binnen één maand na ontvangst van de uitspraak, schriftelijk mee of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

13.13 In geval de reactie van de RvB afwijkt van het oordeel van de commissie ad hoc, zal de RvB zijn reactie nadrukkelijk motiveren. In geval van artikel 13.1. geeft de RvB binnen één week na ontvangst van de uitspraak zijn reactie.

KLACHTAFHANDELING ANDERS DAN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 14. Klachtbehandeling door mediation

14.1 De (ambtelijk) secretaris kan na instemming van de voorzitter – gehoord de klager onderzoeken of een klacht zich leent voor mediation.

14.2 In het geval een klacht zich leent voor mediation en klager en aangeklaagde hiermee nadrukkelijk instemmen kan door de voorzitter een mediation³ worden aangewezen. Dit kan een lid van de commissie zijn.

14.3 Een klachtzaak is beëindigd indien dit door klager na de mediation schriftelijk aan de commissie is medegedeeld.

Indien de mediation voor de klager niet tot voldoende resultaat heeft geleid staat het deze vrij om de klacht alsnog door de klachtencommissie te laten behandelen. In dit laatste geval zal het lid dat werd aangewezen voor de mediation geen deel uitmaken van de commissie ad hoc, zoals bedoeld in artikel 1.5.

14.4 Indien van de in lid 1 genoemde mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, schort dit de termijnen, genoemd in artikel 12, op. De commissie ziet er op toe dat door deze opschorting de afhandeling van de klacht niet nodeloos wordt vertraagd.

14.5 De (ambtelijk) secretaris wijst de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door de patiëntenvertrouwenspersoon gedurende de mediation.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 17. Kosten

17.1 De kosten van de klachtbehandeling komen voor rekening van GGz Centraal. Dit geldt in beginsel ook voor kosten verbonden aan een door de klachtencommissie aangewezen mediation.

17.2 De kosten van een eventueel door klager ingeschakelde gemachtigde of advocaat worden niet door GGz vergoed.

³ De mediator dient de Gedragsregels en het meeste recente Mediation Reglement van het Nederlands Mediation Instituut of van de organisatie waarbij hij/zij is geregistreerd in acht te nemen.

Artikel 18. Archivering

Voor de klachtendossiers geldt een bewaartermijn van vijf jaar na het afsluiten van het dossier⁴ voor wat betreft alle tot een persoon herleidbare gegevens. Na verloop van genoemde periode worden de klachtdossiers vernietigd.

Artikel 19. Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks na afloop van een kalenderjaar vóór 1 maart een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de RvB. De RvB zendt het verslag vóór de eerstkomende 1 april aan de inspecteur en de CCR.

Artikel 20. Toezicht

- 20.1 De RvB ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
- 20.2 De RvB bevordert voorts de scholing en training van allen die deel uitmaken van de klachtencommissie én van de ambtelijk secretaris en secretaresses.

Artikel 21. Reglement

- 21.1 Dit reglement vervangt het klachtenreglement dat op 1 januari 2012 in werking is getreden.
- 21.2 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de RvB nadat de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad tijdig om advies, respectievelijk instemming zijn gevraagd.
De CCR heeft verzwaaard adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement conform de Wmcz.
De OR heeft instemmingsrecht over de regeling op het gebied van de behandeling van klachten conform de Wet op de Ondernemingsraden (Wor).
- 21.3 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de (vice-)voorzitters van de klachtencommissie.
- 21.4 Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen GGz Centraal gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.
In de informatiebrochure voor patiënten/cliënten wordt het bestaan van het klachtenreglement gemeld.
Het klachtenreglement is te vinden op de website van GGz Centraal⁵.

⁴ voor het afsluiten van het dossier wordt de ontvangstdatum van de reactie van de RvB als uitgangspunt genomen

⁵ Te downloaden via www.ggzcentraal.nl → hulp nodig? → ontevreden? → klachtencommissie

Artikel 22. Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 10 april 2017

Twee jaar na deze datum zal het reglement door de raad van bestuur met alle betrokken partijen worden geëvalueerd.⁶

⁶ Tenzij de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aanleiding geeft tot een eerdere herziening van het klachtenreglement.