

Reglement Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland

Wet verplichte ggz

1 januari 2021

Reglement Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland

Dit klachtenreglement betreft de werkwijze van de Klachtencommissie Midden-Nederland. Het reglement is gebaseerd op de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (hierna: Wvvgz) en concretiseert de wettelijke eisen. Het reglement geldt voor de Klachtencommissie Midden Nederland en de zorgaanbieders die bij hen zijn aangesloten.

Middels deze procedure kunnen patiënten die te maken krijgen met verplichte zorg hun klachtrecht op grond van de Wvvgz uitoefenen.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde:	degene op wiens beslissing of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is ¹ ;
ambtelijk secretaris:	de ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie en maakt geen deel uit van de commissie. De ambtelijk secretaris voert haar werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de commissie;
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 Wvvggz;
klachtencommissie:	de Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet evenals te beslissen op klachten als bedoeld in de Wkkgz in geval sprake is van een gecombineerde klacht;
klager:	betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene die een klacht indient ² ;
patiëntenvertrouwenspersoon:	een patiëntenvertrouwenspersoon heeft tot taak advies en bijstand te verlenen aan een persoon voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging of een crisismaatregel wordt voorbereid of voor wie een zorgmachtiging is afgegeven of crisismaatregel is genomen;
wet:	wet verplichte ggz;
(verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;

¹ 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.

² Wie vertegenwoordiger is staat vermeld in artikel 1:3 Wvvggz. Wie voor de Wvvggz als nabestaande wordt gezien staat in artikel 1 lid 1 Wkkgz.

zorgaanbieder: de zorgaanbieder die is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie Midden-Nederland die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent³;

Artikel 2 Klacht

1. De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing als bedoeld in artikel 10:3 van de Wet over de volgende onderdelen van die wet⁴:
 - 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);
 - 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 behandelt klachten als bedoeld in de Wkkgz in geval tevens een klacht als bedoeld in het vorige lid ter beoordeling is voorgelegd aan de klachtencommissie.

³ Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvvgz.

⁴ Dit is een limitatieve opsomming.

Artikel 3 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie die een klacht behandelt bestaat uit minimaal 3, maximaal 5 onafhankelijke leden, waaronder een psychiater en een jurist, die hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid. De jurist is de voorzitter van de klachtencommissie.
2. De leden van de klachtencommissie die een klacht behandelen zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
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 ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
 - Per mail: secretariaatklachten@ggzcentraal.nl (klachtformulier is te downloaden via de website: <https://regionaleklachtencommissie.nl/wp-content/uploads/2020/02/01-Klachtmeldingsformulier-patienten-Wvggz-1.pdf>)
 - Per post: Klachtencommissie Midden-Nederland, Postbus 3051, 3800 DB Amersfoort.
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres)
 - Een beschrijving van de beslissing of niet nagekomen verplichting waarover geklaagd wordt
 - Indien mogelijk de datum of periode waarop de beslissing of niet nagekomen verplichting heeft plaats gevonden;
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is⁵.
5. De ambtelijk secretaris stuurt klager een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 5 Processtukken

1. De ambtelijk secretaris stuurt 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.
2. De ambtelijk secretaris stuurt een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.

⁵ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

3. 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 geen 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 kan op grond van artikel 10:5 lid 1 Wvvgz een beslissing waartegen de klacht is gericht op verzoek van klager schorsen.
2. De voorzitter neemt niet eerder een besluit dan nadat hij is geadviseerd door de geneesheer-directeur over het schorsingsverzoek.
3. Op een verzoek tot schorsing zal binnen één werkdag worden beslist.
4. De ambtelijk secretaris deelt de schriftelijke beslissing mee aan de klager, de betrokkene, de zorgverantwoordelijke en de geneesheer-directeur.

Artikel 7 Bemiddeling

1. Indien klager en aangeklaagde instemmen met bemiddeling wordt behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort.
2. Bemiddeling vindt plaats op een hoorzitting onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Wanneer tijdens de hoorzitting bemiddeling niet succesvol blijkt, wordt behandeling van de klacht door de klachtencommissie hervat.
4. Wanneer tijdens de hoorzitting bemiddeling succesvol blijkt trekt klager de klacht in. Dit wordt schriftelijk aan alle partijen bevestigd door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

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 door klager 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 ambtelijk secretaris 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.
10. Geluid- en video-opnames zijn tijdens de hoorzitting niet toegestaan. Indien een klager of aangeklaagde meent een gerechtvaardigd belang te hebben bij het maken van een opname kan een met reden omkleed schriftelijk verzoek ten minste vijf werkdagen voorafgaande aan de hoorzitting worden ingediend bij de ambtelijk secretaris. De voorzitter van de commissie oordeelt over dit verzoek, na de klager respectievelijk de aangeklaagde hierover te hebben gehoord.

Artikel 10 Buiten behandeling laten

1. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de 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. onbevoegdverklaring 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 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 klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken op <https://regionaleklachtencommissiemn.nl/uitspraken/>.⁶

⁶ De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

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 aangeklaagde.
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 door plaatsing op website.

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 klachtencommissie.

Artikel 17 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 18 Overgangsbepaling

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

Artikel 19 Vaststelling en wijziging regeling

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

Op alle in dit reglement genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet overeenkomstig van toepassing.

Artikel 20 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2021.