

Voorlopig Klachtenreglement Wet verplichte ggz

Dit voorlopige klachtenreglement is vastgesteld i.s.m. de voorzitter van de onafhankelijke klachtencommissie Wvggz. Wij zijn nog in afwachting van het advies van de Cliëntenraden en de instemming van de Ondernemingsraad.

Versiedatum 23 december 2019
Status 1
Auteur H. van Losenoord
Reikwijdte Pro Persona breed

Evaluatiedatum 1 juli 2020
Documenteigenaar Klachtencommissie Wvggz

Inleiding

Dit klachtenreglement is gebaseerd op de Wet verplichte ggz (Wvvggz) en concretiseert de wettelijke eisen. In hoofdstuk 10 van de Wvvggz zijn de klachtenprocedure en schadevergoeding geregeld.

Dit klachtenreglement is gebaseerd op het model klachtenreglement dat is opgesteld door de werkgroep klachtenregeling van GGZ Nederland, bestaande uit juristen werkzaam bij verschillende zorgaanbieders. De wijze van instelling van de klachtencommissie, de wensen van samenstelling van de commissie en de competenties die daarbij horen zijn afgestemd met MIND.

Overal waar gesproken wordt over klager kan ook klagster gelezen worden.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is ¹ ;
Cliëntenraad:	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
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 Wvvgg;
Klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;
Klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger ² of een nabestaande van betrokkene;
Klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient;
Nabestaande:	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wvkg;
Pvp:	patiëntenvertrouwenspersoon;
Vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvgg;
Wet:	Wet verplichte ggz;
(verplichte) Zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;
Zorgaanbieders:	Stichting Pro Persona (Pro Persona), gevestigd te Renkum, kantoorhoudende te 6874 BE Wolfheze, Wolfheze 2, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41053219. Pompestichting, gevestigd te Nijmegen, kantoorhoudende te 6532 CN Nijmegen, Weg door Jonkerbos 55 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41055139. ³
Zorgverantwoordelijke:	degene die een geregistreerd beroep uitoefent als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg en die behoort tot een bij regeling van Onze Minister aangewezen categorie van deskundigen, verantwoordelijk voor de zorg.

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, stagiaires of vrijwilligers.

² Zie artikel 1:3 Wvvgg

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

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van⁴:

- a. artikel 1:5 (wilsonbekwaamheid);
- 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).

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een jurist en een psychiater. Het aantal leden tijdens een hoorzitting is altijd een oneven aantal.
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 betrokkene, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
4. De leden 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. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend twee keer worden herbenoemd voor de periode van drie jaar.
8. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) voorgelegd⁵.

⁴ Dit is een limitatieve opsomming.

⁵ Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

9. De klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
10. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - a. door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
 - 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.
11. 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.
12. Een verzoek als bedoeld in het elfde lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden⁶.

Artikel 4 Ondersteuning klachtencommissie

Aan de klachtencommissie is een secretaris en een plaatsvervangend secretaris verbonden. Deze zijn geen lid van de klachtencommissie.

⁶ 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.

Hoofdstuk 3

Artikel 5 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@propersona.nl
 - Per post: Klachtencommissie Wvggz, Hoofdgebouw, Wolfheze 2, 6874 BE Wolfheze of via Antwoordnummer 249, 6860 WG Renkum.
 - Via het klachtenformulier op de website: <https://www.propersona.nl/Service-en-contact/Klachten/>
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - de naam en contactgegevens van klager;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt;
 - naam aangeklaagde.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is⁷.
5. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 6 Ontvangst van een klacht

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld na ontvangst van de klacht 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 klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen persoon bijvoorbeeld de pvp. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Met het indienen van de klacht stemt klager ermee in dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
6. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat aangeklaagde, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante cliëntgegevens overlegt⁸, tenzij de klager zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden⁹.
7. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage en afschrift van het dossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de betrokkene zelf is, dan wordt de betrokkene om toestemming gevraagd.

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

⁸ De grondslag hierover is gelegen in het recht op een eerlijk, zoals neergelegd in artikel 6 EVRM. Met het verstrekken van de gegevens doorbreekt de aangeklaagde zijn beroepsgeheim, zodat terughoudendheid is geboden.

⁹ Het onthouden van deze toestemming betreft een andere dan de toestemming voor inzage/afschrift van het medisch dossier door de klachtencommissie.

Artikel 7 Schorsing

1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De klachtencommissie beslist, na de psychiater of geneesheer-directeur te hebben gehoord, binnen drie werkdagen op het schorsingsverzoek.
3. De klachtencommissie deelt de beslissing schriftelijk onverwijld mee aan de klager, de patiëntenvertrouwenspersoon en/of advocaat indien betrokken en door de commissie gehoorde psychiater of geneesheer-directeur.

Artikel 8 Schadevergoeding

1. Tegelijk met 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 Behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de behandeling van een klacht toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar cliënten verblijven.
5. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.
6. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
7. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
8. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of beëindigt de klachtbehandeling als:
 - a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2;
 - c. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of crisismaatregel als zodanig;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - e. 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;
 - f. de klager de klacht heeft ingetrokken;
 - g. als dezelfde klacht in behandeling is bij de rechtbank;
 - h. klager geen toestemming heeft gegeven voor inzage medisch dossier en de commissie deze informatie nodig acht voor een goede klachtbehandeling.
9. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
10. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en aangeklaagde, de

zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.

11. 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 3. De klachtencommissie neemt binnen drie dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
12. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

Artikel 10 Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 11 Beslissing klachtencommissie

1. 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.
2. De klachtencommissie 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.
3. Indien 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.
4. Indien de klachtencommissie 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 klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. De klachtencommissie deelt de beslissing schriftelijk mee aan de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger, de pvp indien betrokken bij de klacht, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de inspectie.
7. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken op de website van Pro Persona.

Artikel 12 Termijnen

1. De klachtencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht en over een verzoek tot schadevergoeding.
2. 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 klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 13 Beroep

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

Artikel 14 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 twee 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 betrokkene ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het behandeldossier opgenomen.

Artikel 15 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 klachtenreglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 16 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. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenreglement

De zorgaanbieder brengt dit reglement onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op de website van Pro Persona.

Artikel 18 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.

Artikel 19 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert dit klachtenreglement in juli 2020. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder.

Artikel 20 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 21 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze reglement legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de zorgaanbieder. De zorgaanbieder legt de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020.