

KLACHTENREGELING PATIËNTEN EN FAMILIEDEN

Informatie voor patiënten, familie en naastbetrokkenen van patiënten

Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen en doelstelling van dit reglement

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) **Zorgaanbieder**
GGNet of een andere bij deze regeling aangesloten zorgaanbieder. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de raad van bestuur.
- b) **Patiënt**
Een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- c) **Familie**
Een natuurlijke persoon, te weten:
 - de echtgeno(o)t(e)/partner;
 - de ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
 - elke meerderjarige bloedverwant in rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad.
- d) **Naastbetrokkene**
Een natuurlijke persoon die een directe relatie met de patiënt heeft. Dit kan familie betreffen, vriend(in) of iemand die zich wegens een bijzondere reden bij de patiënt betrokken voelt.
- e) **Algemene klacht**
Een uiting van onvrede over het handelen of functioneren jegens een patiënt of zijn familie, daarbij inbegrepen de organisatie, door een zorgaanbieder en/of voor deze werkzame personen in het kader van de Wkkgz (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).
- f) **Bijzondere klacht**
Een uiting van onvrede over het handelen of functioneren jegens een patiënt daarbij inbegrepen de organisatie, door een zorgaanbieder en/of voor deze werkzame personen in het kader van artikel 41 Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ).
- g) **Klager (algemene klacht)**
Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de patiënt zelf;
 - iemand anders namens de patiënt;
 - familie en naastbetrokkenen;
 - een nabestaande van de patiënt.



- h) Klager (bijzondere klacht)
Degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de patiënt zelf;
 - iedere andere patiënt die bij de Zorgaanbieder verblijft;
 - de echtgeno(o)t(e)/partner;
 - de ouders dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
 - elke meerderjarige bloedverwant in 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;
 - iemand anders namens de patiënt.
- i) Aangeklaagde
Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft..
- j) Klachtenfunctionaris
De door de raad van bestuur aangewezen persoon, niet behorend bij de klachtencommissie, die belast is met de klachtenopvang en klachtenbemiddeling.
- k) Klachtencommissie
Een voor klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en daarover een uitspraak doet.
- l) Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)
Een door de landelijke Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon aangesteld persoon die de patiënt bijstaat in de behartiging van diens belangen.
- m) Familievertrouwenspersoon (FVP)
Een door de Familieraad aangesteld persoon die familie of naastbetrokkenen kan bijstaan bij de behandeling van de klacht.
- n) Ambtelijk secretaris
Een door de zorgaanbieder aangestelde functionaris die voor de klachtencommissie werkzaamheden verricht.
- o) Cliëntenraad
Een orgaan dat de patiënten van de zorgaanbieder vertegenwoordigt.
- p) Familieraad
Een orgaan dat de familie en naastbetrokkenen van patiënten van de zorgaanbieder vertegenwoordigt.

Artikel 2. Doelstellingen van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a) Het recht doen aan de belangen van een individuele patiënt/familielid door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
- b) Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en zorgaanbieder of aangeklaagde.
- c) Het bieden van de mogelijkheid een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie te laten behandelen.
- d) Een bijdrage leveren aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van het handelen van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen.

Hoofdstuk 2: De klachtenfunctionaris

Artikel 3. Taken van de klachtenfunctionaris:

3.1 Bij iedere uiting van onvrede die gemeld wordt bij de klachtenfunctionaris, streeft de klachtenfunctionaris naar een (voor de melder) zo eenvoudig en laagdrempelige wijze van afhandeling. De klachtenfunctionaris zal bemiddeling als eerst keus voorleggen aan partijen, tenzij de aard van de klacht zich daar tegen verzet.

De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- a) een effectieve oplossing van problemen tussen patiënt en zorgaanbieder;
- b) herstel van de relatie tussen patiënt en zorgaanbieder, waarbij recht gedaan wordt aan beider perspectief;
- c) verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- d) de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

3.2 De klachtenfunctionaris heeft tot taak opvang, bemiddeling en advisering bij klachten van zowel de klager als ook de aangeklaagde.

3.3 De hoofdfuncties van de klachtenfunctionaris zijn het verzorgen van de **opvang**, de **advisering** en **bemiddeling** ingeval van klachten van patiënten. De klachtenfunctionaris werkt onbevooroordeeld en onpartijdig, en houdt zich niet bezig met oordeelsvorming over de al of niet gegrondheid van de klacht. Dit is voorbehouden aan de klachtencommissie.

- a) **Opvang** is de fase waarin een klacht wordt geuit. De klager is dan nog op zoek naar advies over hoe en waar hij zijn klacht het best kan uiten/indienen. Eerste opvang omvat ondersteuning bij probleem- en doelbepaling. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de opvang van klachten, en stimuleert dat klachten decentraal opgevangen worden.
- b) **Advisering** omvat met name: informatie over rechten en plichten en de verschillende mogelijkheden voor afhandeling van de klacht; advies over de te volgen route bij de afhandeling van een klacht; verhelderen van een klacht, het verhelderen van doelen en wensen; het aanbieden van informatie, (o.a. over andere instanties die, gezien de doelen en wensen) van de klager op adequate wijze de ondersteuning of behandeling van de klacht kunnen realiseren).
- c) Bij **bemiddeling** ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen zodat er een beter wederzijds begrip ontstaat en/of een oplossing voor de ontstane problemen of het ontstane probleem wordt gevonden.

3.4 De klachtenfunctionaris is gehouden tot geheimhouding van hetgeen hem in zijn functie ter kennis is gekomen.

3.5 De klachtenfunctionaris is bij de uitvoering van zijn taak onafhankelijk en onpartijdig.

3.6 De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een verslag op over de door hem bemiddelde klachten en kan op basis van de daarvoor gemaakte analyses adviezen formuleren voor het Bestuur en het management.

Artikel 4. Werkwijze van de klachtenfunctionaris

4.1 Een algemene klacht wordt zo mogelijk schriftelijk ingediend. Een mondeling ingediende klacht wordt door de klachtenfunctionaris in overleg met de klager op schrift gesteld.

4.2 Een bijzondere klacht wordt schriftelijk ingediend.



- 4.3 De klacht vermeldt:
- a) de personalia van de klager (bij vertegenwoordiging tevens de personalia van de patiënt);
 - b) de geboortedatum van de klager;
 - c) de datum van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd;
 - d) de datum van het indienen van de klacht;
 - e) de personalia van degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - f) de feiten of de handeling waarover wordt geklaagd;
 - g) een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan;
 - h) de handtekening van de klager en bij vertegenwoordiging de handtekening van de vertegenwoordiger.
- 4.4 Als sprake is van vertegenwoordiging van de patiënt vraagt de klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging tot vertegenwoordiging blijkt.
- 4.5 De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door:
- a) indien de klager een patiënt of diens vertegenwoordiger is:
 - de patiëntenvertrouwenspersoon;
 - een door hem zelf aangewezen persoon.
 - b) indien de klager een naastbetrokkene is:
 - de familievertrouwenspersoon;
 - een door hem zelf aangewezen persoon.
- 4.6 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals de klachtencommissie, het regionaal Tuchtcollege, de civiele rechter of de strafrechter.
- 4.7 De klachtenfunctionaris bevestigt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
- 4.8 De klachtenfunctionaris zendt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een afschrift daarvan aan de aangeklaagde en diens leidinggevende(n). De klachtenfunctionaris informeert partijen over de procedure.
- 4.9 De klachtenfunctionaris richt het onderzoek van de klacht in, in een met partijen afgestemde vorm. De klachtenfunctionaris zal bemiddeling als eerste keus voorleggen aan partijen, tenzij de aard van de klacht zich daar tegen verzet.
- 4.10 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de (schriftelijke) afronding van de klacht.
- 4.11 Indien bemiddeling niet slaagt, kan de klager de klachtencommissie of een externe instantie alsnog verzoeken een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn klacht.
- 4.12 Bijzondere klachten worden nooit door de klachtenfunctionaris zelf behandeld, maar per ommekeer doorgestuurd naar de klachtencommissie.
- 4.13 Indien de klager uitdrukkelijk aangeeft dat hij de klacht wil laten behandelen door klachtencommissie (en niet door de klachtenfunctionaris), dan stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de klachtencommissie.



Artikel 5. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

- 5.1 De klachtenfunctionaris heeft bij de uitvoering van zijn taak onder meer de bevoegdheid om:
- a) personen te raadplegen die binnen de instelling betrokken zijn bij de klacht en relevante stukken in te zien;
 - b) bij partijen informatie in te winnen;
 - c) onderzoek te verrichten;
 - d) externe deskundigheid te betrekken;
 - e) de medische, verpleegkundige en andere behandeldossiers in te zien voor zover de betrokken patiënt of diens vertegenwoordiger heeft laten weten daartegen geen bezwaar te hebben;
 - f) alle ruimten te betreden respectievelijk informatie in te winnen die hij voor de uitvoering van zijn taak noodzakelijk acht.
- 5.2 Aan verzoeken tot informatieverstrekking moet desgewenst onmiddellijk gehoor gegeven worden.
- 5.3 Degene die door de klachtenfunctionaris is verzocht inlichtingen te geven inzake een klacht is verplicht zo spoedig mogelijk, maar binnen 3 weken, te reageren.
- 5.4 De klachtenfunctionaris is bevoegd het Bestuur te adviseren maatregelen te treffen naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht. Het Bestuur deelt partijen binnen zes weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris zijn standpunt terzake mede.

Artikel 6. Meldingsplicht van de klachtenfunctionaris

- 6.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtenfunctionaris de zorgaanbieder daarvan in kennis.
- 6.2 Onder de in het vorige lid bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg.

Hoofdstuk 3: De klachtencommissie

Artikel 7. Totstandkoming en samenstelling klachtencommissie

- 7.1 De klachtencommissie bestaat uit een (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden. De (plaatsvervangend) voorzitter dient jurist te zijn.
- 7.2 De (plaatsvervangend) voorzitter is niet werkzaam bij of voor de Zorgaanbieder. De Zorgaanbieder spant zich er voor in dat ook de andere leden niet werkzaam zijn bij hem.
- 7.3 Op voordracht van de Centrale Cliëntenraad en de Familieraad benoemt de raad van bestuur tot (plaatsvervangend) lid van de klachtencommissie één persoon, niet zijnde een persoon die in behandeling is of woont binnen de zorginstelling.
- 7.4 De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur. Alvorens tot benoeming over te gaan dient de raad van bestuur advies te vragen aan de zittende klachtencommissie. De raad van bestuur vraagt tevens advies aan de Cliëntenraad en de Familieraad, tenzij het een voordracht betreft zoals bedoeld in 7.3.
- 7.5 De raad van bestuur kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid ontslaan. Ontslaggronden zijn:
- Einde van de zittingstermijn van het lid;
 - Eigen verzoek van het lid;
 - Kennelijke ongeschiktheid voor de taak.
- 7.6 De (plaatsvervangend) voorzitter en leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
- 7.7 In geval van tussentijds aftreden voorziet de raad van bestuur zo spoedig mogelijk in de vacature. Het nieuw benoemde lid wordt benoemd voor een eerste zittingsperiode die gelijk is aan de resterende

zittingsperiode van het aftredende lid.

- 7.8 De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden van de leden op, waarbij rekening wordt gehouden met factoren die de continuïteit van de klachtencommissie waarborgen.
- 7.9 De leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak van een eventuele organisatie deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie.
- 7.10 Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

Artikel 8. Terugtrekking, verschoning en wraking

8.1 Terugtrekking

Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.

8.2 Verschoning

Een lid van de klachtencommissie kan zich verschonen wanneer hij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.

8.3 Wraking

Klager en aangeklaagde kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beslist over het bezwaar. Het lid waartegen de wraking is ingeroepen maakt geen deel uit van de samenstelling van de klachtencommissie die over de wraking beslist.

Artikel 9. Taken van de klachtencommissie

9.1 De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a) Het beoordelen van de ontvankelijkheid van klager in zijn klacht.
- b) Het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de ontvangen informatie).
- c) Het formuleren van een uitspraak die, indien de uitspraak daartoe gronden bevat, vergezeld kan gaan van aanbevelingen aan de raad van bestuur.
- d) Het registreren van de klachten en het uitbrengen van een jaarlijks (geanonimiseerd) jaarverslag.
- e) Het melden van klachten waarbij sprake is van een ernstige situatie van structurele aard aan de raad van bestuur en indien aan de orde aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 10. Bevoegdheden van de klachtencommissie

10.1 De klachtencommissie heeft de volgende bevoegdheden:

- a) Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- b) Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de patiënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen.
- c) Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- d) Het horen van getuigen.
- e) Het inschakelen van deskundigen.
- f) Het verkrijgen van toegang tot alle relevante ruimten van de zorgaanbieder, na overleg met de verantwoordelijk manager, dit, met inachtneming van de elementaire beginselen van de privacy en rekening houdend met organisatorische belemmeringen in tijd en plaats.

Artikel 11. Indiening van de klacht bij de klachtencommissie

- 11.1 Een klacht wordt via de klachtenfunctionaris ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. Een bij de klachtencommissie ingediende klacht geldt als een klacht gericht aan de raad van bestuur (conform Wkkgz).

Artikel 12. Ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie

- 12.1 Bij een algemene klacht zendt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager. Zo nodig wordt nadere informatie omtrent de klacht middels het klachtenformulier gevraagd aan de klager. Informatie omtrent de klachtenprocedure wordt meegestuurd.
- 12.2 Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder dan draagt de ambtelijk secretaris er zorg voor dat de klacht onder aandacht van die andere zorgaanbieder wordt gebracht, tenzij de klager hier geen toestemming voor geeft.
- 12.3 Indien de klacht betrekking heeft op de zorg die in samenhang wordt verleend met zorg, ondersteuning of hulp van (een) andere instelling(en), en de klager heeft laten weten dat hij bij die andere instellingen ook een klacht heeft ingediend, dan draagt de voorzitter van de klachtencommissie er zorg voor dat de klachten gecombineerd behandeld kunnen worden. Hiervoor wordt in overleg getreden met de betreffende instellingen, tenzij de klager hier geen toestemming voor geeft.
- 12.4 De afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid (12.3) vindt gezamenlijk plaats door of namens GGNet en de andere instelling(en), dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
- 12.5 Bij een algemene klacht stelt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen de aangeklaagde op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hierop binnen tien dagen schriftelijk te reageren. Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij de leidinggevende informeert over het feit dat een klacht is ingediend.
- 12.6 Een algemene klacht wordt, behalve aan de aangeklaagde, tevens ter informatie gestuurd aan de manager en de betreffende directeur.
- 12.7 Bij een bijzondere klacht zendt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen een bevestiging aan de klager. Zo nodig wordt nadere informatie omtrent de klacht middels het klachtenformulier gevraagd aan de klager. Informatie omtrent de klachtenprocedure wordt meegestuurd.
- 12.8 Bij een bijzondere klacht stelt de ambtelijk secretaris binnen drie werkdagen de aangeklaagde op de hoogte van de indiening van de klacht met het verzoek hierop binnen drie werkdagen schriftelijk te reageren. Van de aangeklaagde wordt verwacht dat hij de leidinggevende informeert over het feit dat een klacht is ingediend.
- 12.9 Een bijzondere klacht wordt, behalve aan de aangeklaagde, tevens ter informatie gestuurd aan de manager, de betreffende directeur en de geneesheer-directeur.

Artikel 13. Ontvankelijkheid van de klacht

- 13.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- a) de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - b) de klacht anoniem is ingediend;
 - c) de klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt (als diens instemming is vereist);
 - d) een gelijke klacht van de klager nog bij de klachtencommissie in behandeling is;
 - e) de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - f) de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1 sub g (algemene klacht) of artikel 1 sub h (bijzondere klacht).



- 13.2 De klachtencommissie hanteert voor het bepalen of sprake is van een naastbetrokkene tenminste de volgende criteria:
- a) de relatie van de klager tot de patiënt;
 - b) de mate van betrokkenheid van de klager bij de behandeling/begeleiding van de patiënt;
 - c) de ernst van de klacht;
 - d) de mate waarin de klager een redelijk c.q. zwaarwegend belang heeft bij de klacht;
 - e) de mate waarin de zorgaanbieder jegens de klager verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg;
 - f) wettelijke bepalingen.
- 13.3 Een klacht kan tevens worden ingediend door de klager indien de aangeklaagde niet langer werkzaam is bij de zorgaanbieder maar ten tijde van het ontstaan van de klacht wel werkzaam was bij de zorgaanbieder.
- 13.4 Indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de klachtencommissie geen uitspraken over de vraag of aangeklaagde aansprakelijk is maar beperkt zich tot de beoordeling over de gegrondheid van de klacht.
- 13.5 Indien de klachtencommissie een klacht niet ontvankelijk verklaart, doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager.
- Artikel 14. Behandeling van de klacht**
- 14.1 De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie bestaande uit de (plaatsvervangend) voorzitter en tenminste twee leden.
- 14.2 De klachtencommissie dient bij de behandeling van een bijzondere klacht een psychiater als lid te hebben.
- 14.3 De klachtencommissie stelt voor de behandeling van de klacht een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op. Hiertoe wordt een gerichte schriftelijke toestemming van de klager gevraagd.
- 14.4 De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde in de gelegenheid schriftelijk een toelichting te geven op de klacht.
- 14.5 Van de kant van aangeklaagde wordt verwacht dat hij hieraan gehoor geeft.
- 14.6 Daar waar het een klacht van een familielid over de behandeling en/of bejegening van een patiënt betreft stelt de klachtencommissie zich op de hoogte van de mening van de patiënt hierover en laat deze zwaar meewegen in de verdere behandeling van de klacht.
- 14.7 De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon. Zij kunnen zich tevens laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- 14.8 De klachtencommissie streeft ernaar, als zij een hoorzitting nodig acht, de klager en aangeklaagde tegelijkertijd te horen. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen aangeven niet gezamenlijk aanwezig te willen/kunnen zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. Het gescheiden horen vindt slechts plaats als hier gewichtige redenen voor zijn. Het gescheiden horen is ter beoordeling aan de voorzitter.
- 14.9 Ingeval een mondelinge toelichting niet plaats vindt in elkaars aanwezigheid, stelt de klachtencommissie iedere partij, waar mogelijk schriftelijk, op de hoogte van de zienswijze van de andere partij.
- 14.10 De klager en aangeklaagde hebben recht op een kopie van de stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt.
- 14.11 Dit recht van inzage geldt met inachtneming van de wettelijke bepalingen, zoals de Wet bescherming Persoonsgegevens (WbP).



14.12 Een klager kan in alle stadia van de behandeling van de klacht zijn klacht intrekken. Een schriftelijke bevestiging van deze intrekking wordt toegezonden aan de klager, de aangeklaagde, manager en directeur. Door deze intrekking eindigt de bemoeienis van de klachtencommissie.

Artikel 15. Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een algemene klacht

15.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak.

15.2 De uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:

- a) informatie over de wijze van behandeling
- b) een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht
- c) de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden;
- d) een datum en ondertekening.

15.3 De uitspraak kan aangevuld worden met:

- a) een of meerdere aanbeveling(en) aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden.

15.4 De klachtencommissie komt binnen vier weken na indiening van de klacht tot een uitspraak en stuurt deze naar de raad van bestuur.

15.5 De raad van bestuur zendt binnen 2 weken zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

15.6 Indien de raad van bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De raad van bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

15.7 Indien de raad van bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de raad van bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschilleninstantie, is de raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

15.8 De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschilleninstantie.

Artikel 16. Uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzondere klacht

16.1 Nadat het onderzoek van de klacht is afgerond, komt de klachtencommissie tot een uitspraak.

De uitspraak bevat in ieder geval de volgende elementen:

- a) informatie over de wijze van behandeling;
- b) een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- c) de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden;
- d) een datum en ondertekening.

16.2 De uitspraak kan aangevuld worden met:

- a) een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder over eventuele maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht.

- 16.3 De klachtencommissie komt binnen twee weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien de klacht gericht is tegen een nog lopende toepassing.
- 16.4 De klachtencommissie komt binnen 4 weken na indiening van de klacht tot een uitspraak indien het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie in behandeling was, het gevolg is komen te vervallen.
- 16.5 Indien deze termijn niet haalbaar is, kan zij de termijn verlengen. De klachtencommissie doet daarvan met redenen omkleed, schriftelijk, mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de uitspraak zal worden gedaan.
- 16.6 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde, de manager, de betreffende directeur, de raad van bestuur, de geneesheer-directeur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 17. Gevolgen van de uitspraken van de klachtencommissie

- 17.1 De uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een algemene klacht is juridisch niet bindend voor de zorgaanbieder.
- 17.2 De uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een bijzondere klacht is juridisch bindend voor de zorgaanbieder.
- 17.3 De uitspraak van de klachtencommissie naar aanleiding van een klacht gelden als zwaarwegend advies voor de raad van bestuur.
- 17.4 De directeur rapporteert de raad van bestuur binnen vier maanden na de uitspraak over de stand van zaken betreffende de invoering van de - indien aan de orde - voorgestelde maatregelen. Deze termijn wordt bewaakt door het secretariaat van de raad van bestuur.

Artikel 18. Tweede fase inzake een bijzondere klacht

- 18.1 Indien door de klachtencommissie op een bijzondere klacht niet tijdig een uitspraak is gedaan of de uitspraak houdt een niet gegrondheid van de klacht in, kan de klager de Inspecteur voor de Gezondheidszorg vragen een verzoekschrift in te dienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing.

Artikel 19. Behandeling van het schorsingsverzoek

- 19.1 Een verzoek tot schorsing, als bedoeld in artikel 41 lid 4 BOPZ, dient door de klager schriftelijk te worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 19.2 Een verzoek tot schorsing wordt door de voorzitter namens de klachtencommissie in behandeling genomen.
- 19.3 Alvorens te beslissen op een schorsingsverzoek dient de voorzitter, bij voorkeur mondeling, overleg te voeren met de klager, de aangeklaagde, een psychiater niet zijnde de behandelaar van de klager en de geneesheer-directeur.
- 19.4 De klachtencommissie komt uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek tot een uitspraak. Deze kan mondeling worden medegedeeld, gevolgd door de schriftelijke uitspraak.
- 19.5 De klachtencommissie doet de uitspraak toekomen aan de klager, de aangeklaagde, de manager, de betreffende directeur, de raad van bestuur, de geneesheer-directeur en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 19.6 De klachtencommissie, gehoord hebbende de geneesheer-directeur, kan de uitvoering van het besluit waartegen de klacht is ingediend, schorsen totdat op de klacht is beslist. De raad van bestuur wordt in een dergelijk geval in de gelegenheid gesteld om aanvullende maatregelen te nemen.

Artikel 20. Het recht van vernietiging door de klachtencommissie

20.1 Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht 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.

20.2 Indien de klachtencommissie een bijzondere klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.

20.3 De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

Artikel 21. Meldingsplicht van de klachtencommissie

21.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis.

21.2 Onder de in het vorige lid bedoelde klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht die een ernstige en structurele bedreiging inhoudt van de kwaliteit van de zorg.

21.3 Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake van de in dit artikel bedoelde ernstige situatie binnen een redelijke termijn maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 22. Organisatie van de werkzaamheden van de klachtencommissie

22.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement met inachtneming van deze klachtenregeling.

22.2 In dit huishoudelijk reglement worden nadere regels vastgelegd over de besluitvorming binnen de klachtencommissie en over de taken en bevoegdheden van de ambtelijk secretaris in relatie tot de voorzitter en leden van de klachtencommissie.

Artikel 23. Registratie en bewaring

23.1 De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de registratie van de klachten die worden ingediend.

23.2 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van de klager, de aangeklaagde en de eventuele andere betrokkenen is gewaarborgd.

23.3 De ambtelijk secretaris houdt een dossier bij van de behandeling van de klacht.

23.4 Na beëindiging van de behandeling van de klacht kunnen de leden van de klachtencommissie hun stukken inleveren bij de ambtelijk secretaris. Deze verzorgt de archivering dan wel de vernietiging van de stukken.

23.5 De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie.

Artikel 24. Jaarverslag van de klachtencommissie

24.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd openbaar verslag op waarin worden aangegeven:

- a) een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- b) de wijze waarop de zorgaanbieder die klachtenregeling onder de aandacht van de patiënten heeft gebracht;
- c) de samenstelling van de klachtencommissie;
- d) in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in de Wkkgz en de Jeugdwet
- e) het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten;
- f) de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;

Artikel 25. Faciliteiten van de klachtencommissie

- 25.1 Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden. De ambtelijk secretaris registreert de binnengekomen klachten, verzorgt de verslaglegging van de mondelinge behandeling van de klacht en coördineert de afhandeling van de klacht.
- 25.2 De zorgaanbieder voorziet in de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed kunnen functioneren van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 4: Slotbepalingen**Artikel 26. Geheimhouding en privacy**

- 26.1 Allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn geweest, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
- 26.2 De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de behandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht.
- 26.3 De geheimhoudingsplicht van de leden van de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 27. Kosten van de procedure

- 27.1 Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris en/of klachtencommissie worden aan de klager en de aangeklaagde geen kosten in rekening gebracht.
- 27.2 De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de klager alsmede de overige kosten die door de klager worden gemaakt, zijn voor rekening van de klager.
- 27.3 De kosten voor het inroepen van een gemachtigde, een getuige of een deskundige door de aangeklaagde alsmede de overige kosten die door de aangeklaagde worden gemaakt, komen voor rekening van de zorgaanbieder.
- 27.4 De kosten voor het inroepen van een getuige of een deskundige door de klachtencommissie, alsmede de overige kosten die door de klachtencommissie worden gemaakt, komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 28. Bekendmaking van de klachtenregeling

- 28.1 De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 29. Vaststelling en evaluatie van de klachtenregeling

- 29.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld door de raad van bestuur en kan worden gewijzigd of door een nieuwe regeling worden vervangen, gehoord hebbende de klachtencommissie, de centrale cliëntenraad, de Familieraad. De Cliëntenraad heeft inzake de klachtenregeling een wettelijk vastgelegd verzaamd adviesrecht. De Familieraad heeft een adviesrecht op grond van deze klachtenregeling zelf.
- 29.2 Een evaluatie van de klachtenregeling zal plaatsvinden een jaar nadat de regeling in werking is getreden. Daarna vindt evaluatie om de drie jaar plaats.

Artikel 30. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de Raad van Bestuur, gehoord hebbende de klachtencommissie.

Artikel 31. Indien een klager, aangeklaagde of andere direct betrokkene van mening is dat de klachtencommissie tijdens de behandeling van een klacht, in strijd heeft gehandeld met deze klachtenregeling, kan hij hierover schriftelijk zijn beklag doen bij de raad van bestuur. De raad van bestuur zal de klacht onderzoeken en binnen redelijke termijn haar bevindingen schriftelijk kenbaar maken aan klager en de klachtencommissie.

Bijlagen

- Een klacht over GGNet? Blijf er niet mee zitten! - folder 021 - GGNet
- Uw klacht in behandeling bij de klachtencommissie. Informatie voor patiënten van GGNet en hun familie / naastbetrokkenen - folder (T001) - GGNet
- Klacht indienen voor of namens patiënt - formulier (T002) - GGNet
- Klacht indienen door familieleden en/of naastbetrokkenen - formulier (T003) - GGNet