



Klachtenregeling

Klachtencommissie GGZ en Verslavingszorg
Oost Nederland



GGNet

IRISZORG



Definitieve versie
In werking met ingang van 6 november 2024

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtencommissie – Algemene bepalingen	6
Artikel 2 Taak klachtencommissie	6
Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	6
Artikel 4 Faciliteiten en ondersteuning klachtenklachtencommissie.....	7
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	8
Artikel 5 Indienen van een klacht (Wvggz, Wkkgz, Jeugdwet)	8
Artikel 6 Processtukken (Wvggz, Wkkgz, Jeugdwet)	9
Artikel 7 Schorsing (Wvggz).....	10
Artikel 8 Schadevergoeding (Wvggz)	10
Artikel 9 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	10
Artikel 10 Bevoegdheden klachtencommissie	11
Artikel 11 Beslissing klachtencommissie	11
Artikel 12 Termijnen.....	12
Artikel 13 Beroep.....	12
Artikel 14 Archivering klachtdossier	13
Artikel 15 Geheimhouding.....	13
Artikel 16 Kosten.....	13
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	13
Artikel 18 Jaarverslag.....	13
Artikel 19 Evaluatie.....	14
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling.....	14
Artikel 21 Onvoorzien.....	14
Artikel 22 Datum van inwerkingtreding	14

Inleiding

De klachtencommissie behandelt klachten uit hoofde van de Wet verplichte GGZ (Wvvgz). Daarnaast behandelt de klachtencommissie klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) en de Jeugdwet indien en voor zover een bij deze regeling aangesloten zorgaanbieder hiertoe de bevoegdheid aan de klachtencommissie heeft toegekend. Bij deze regeling zijn aangesloten zorgaanbieders: GGNet, IrisZorg en Tactus. IrisZorg heeft de bevoegdheid van de commissie beperkt tot klachten op basis van de Wvvgz en de Jeugdwet. GGNet en Tactus laten klachten op alle drie voornoemde wettelijke basis door de klachtencommissie beoordelen.

Deze regeling komt in de plaats van de klachtenregeling Patiënten en Familieleden van GGNet en de Klachtenregeling Wvvgz GGNet. Beide enigszins verouderde regelingen worden hiermee 'geüpdatet' en samengevoegd tot één regeling voor de klachtencommissie. Voornaamste wijziging betreft het vervallen van de wet Bopz (waarvan inmiddels ook de termijn van overgangsrecht is verstreken) en toevoeging van behandeling van klachten op basis van de Jeugdwet aan de regeling. Deze klachten werden voorheen al wel behandeld door de klachtencommissie maar dit was nog niet expliciet benoemd in de klachtenregeling. In deze regeling wordt primair verwezen naar vigerende wettelijke bepalingen waarbij de regeling de nadere uitwerking van -, of toevoegingen op die bepalingen bevat. De taken, bevoegdheden en werkwijze van de Wkkgz klachtenfunctionaris (in de praktijk ook wel aangeduid als *klachtenbemiddelaar* of *klachtenombudsfunctionaris*) maken geen onderdeel uit van deze regeling. Hiervoor treffen aangesloten zorgaanbieders een separate eigen regeling die afgestemd dient te zijn op de klachtenregeling voor de klachtencommissie. De klachtenregeling beoogt geen wijziging aan te brengen maar de bestaande praktijk van de klachtbehandeling bij GGNet en Iris Zorg vast te leggen. Tactus heeft zich in augustus 2025 aangesloten bij deze klachtencommissie cq. deze regeling.

Waar in de regeling 'patiënt' wordt genoemd kan ook gelezen worden 'cliënt' en waar de mannelijke vorm wordt gebruikt kan ook de vrouwelijke vorm gelezen worden.

Andere zorgaanbieders in de regio Overijssel en Gelderland die op basis van de Wvvgz, Wkkgz of Jeugdwet bij een klachtencommissie aangesloten dienen te zijn (of deze in stand dienen te houden) en die zich willen aansluiten bij de klachtencommissie cq. deze regeling, kunnen hiertoe contact opnemen met voorzitter van de klachtencommissie.

De klachtencommissie GGZ en Verslavingszorg Oost Nederland wordt in de praktijk korthedshalve aangeduid als 'KC-ON'.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

Cliëntenraad: Een cliëntenraad als bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018;

Familievertrouwenspersoon: persoon bedoeld in artikel 1:1 Wvggz;

Gedraging: Een handelen of nalaten;

Geneesheer-directeur: arts bedoeld in artikel 1:1 Wvggz;

Inspectie: Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd;

Klacht:

- Een op schrift gesteld en gemotiveerd bezwaar over een beslissing of gedraging als genoemd (limitatief opgesomd) in artikel 10:3 Wvggz (Wvggz-klacht);
- Een op schrift gesteld bezwaar over een beslissing of gedraging als genoemd in artikel 14 Wkkgz e.v. (Wkkgz-klacht/algemene klacht) ;
- Een op schrift gesteld bezwaar over een beslissing of gedraging als genoemd in §4.2 Jeugdwet (klacht Jeugdwet);
- Een op schrift gesteld en gemotiveerd bezwaar over een beslissing of gedraging op basis van meerdere van voornoemde drie grondslagen (combinatieklacht).

Klachtencommissie: De klachtencommissie KC-ON, die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvggz, hoofdstuk 3 Wkkgz of § 4.2 Jeugdwet;

Klachtenfunctionaris of klachtenbemiddelaar: Door de zorgaanbieder aangestelde persoon genoemd in artikel 15 Wkkgz

Klachtgerechtigde: Degene die op grond van de op hem en/of zijn zorgverlening van toepassing zijnde wetgeving en op grond van dit reglement gerechtigd is een klacht bij de klachtencommissie in te dienen;

Klager: De natuurlijke persoon die een klacht heeft ingediend;

Nabestaande:

- a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overleden patiënt;
- b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, met de overleden patiënt in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. degene die met de overleden patiënt in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;

- e. bloedverwanten van de overleden patiënt in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;

Pvp: De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) als genoemd in art. 11:1 Wvggz die tot taak heeft om advies en bijstand te verlenen aan een persoon voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid of is afgegeven);

Pvp Jeugd: onafhankelijk persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten, voor zover deze rechten samenhangen met de in de Jeugdwet geregelde onderwerpen (Hoofdstuk 1 en 1a Jeugdwet);

Vertegenwoordiger: De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;

Verweerder: De persoon of personen werkzaam (of werkzaam geweest) bij de zorgaanbieder tegen wie de klacht gericht is en/of degenen die namens deze in de klachtprocedure het woord voert;

Wvggz: Wet verplichte ggz;

Wkkgz; Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Verplichte zorg: (verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvggz;

Zorgaanbieder: Een instelling die zorg verleent binnen de kaders van de Wvggz en/of de Wkkgz en/of de Jeugdwet en die is aangesloten bij deze klachtenregeling.

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie – algemene bepalingen

Artikel 2 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak klachten te behandelen die worden ingediend op basis van:

- a) artikel 10:3 Wvvgz (en aanvullend het Besluit Wvvgz);
- b) hoofdstuk 3 Wkkgz (en aanvullend het Uitvoeringsbesluit Wkkgz);
- c) § 4.2 Jeugdwet;

Een aangesloten zorgaanbieder kan de bevoegdheid van de klachtencommissie uitdrukkelijk beperken tot een of enkele van hiervoor genoemde bases. Een aangesloten zorgaanbieder kan de bevoegdheid van de klachtencommissie uitbreiden.

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

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal twaalf leden waaronder een voorzitter en een of meer plaatsvervangend voorzitters. Minimaal een lid dient psychiater te zijn en minimaal een lid dient benoemd te zijn op voordracht van de cliëntenraad van (een van) de aangesloten zorgaanbieder(s). De (plaatsvervangend) voorzitter dient jurist (LLM of meester in de rechten) te zijn.
2. De leden van de klachtencommissie zijn extern en onafhankelijk en verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
3. Leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder tegen wie de ingediende klacht gericht is. De leden behandelen geen klachten indien zij niet onafhankelijk staan ten opzichte van de klager, de patiënt (indien deze niet de klager is), de vertegenwoordiger of de verweerder.
4. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de klachtencommissie zich in elk geval op de hoogte van relevante ontwikkelingen i) op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis en ii) in het klachtrecht.
5. Per klachtbehandeling wordt uit de ledenpoule van de klachtencommissie een zittingscommissie van drie personen geformeerd onder wie in ieder geval een (plv)voorzitter-jurist. In geval van behandeling van een Wvvgz-klacht neemt tevens in ieder geval een psychiater plaats.
6. Werving en selectie van leden vindt gezamenlijk plaats door of namens de Raad van Bestuur van GGNet en de voorzitter van de klachtencommissie volgens een nader af te spreken werkwijze. De voorzitter van de klachtencommissie en de Raad van Bestuur van GGNet dragen er gezamenlijk zorg voor dat de ledenpoule voldoende bezet is om klachten tijdig en zorgvuldig te doen behandelen. De Raad van Bestuur van GGNet kan hierbij een beroep doen op (Raden van Bestuur van) de andere aangesloten zorgaanbieders.
7. Leden van de klachtencommissie worden benoemd door de klachtencommissie.
8. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen aansluitend maximaal tweemaal worden herbenoemd voor eenzelfde periode.

9. 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;
 - d. na het vervullen van de in lid acht genoemde maximale termijn.
10. 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. Een dergelijk verzoek 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 reden¹.
11. De cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders zullen over benoemingen en ontslag van het leden van de klachtencommissie in kennis worden gesteld.

Artikel 4 Faciliteiten en ondersteuning klachtenklachtencommissie

1. GGNet faciliteert de klachtencommissie en voorziet in passende bemensing van het ambtelijk secretariaat. GGNet treft een regeling met overige aangesloten zorgaanbieders terzake van de verdeling van de kosten.
2. De ambtelijk secretaris ontvangt functionele aansturing van de voorzitter(s) van de klachtencommissie en personele aansturing van de bestuurssecretaris van GGNet. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. Het functioneren van de ambtelijk secretaris en de faciliteiten wordt jaarlijks geëvalueerd tussen de voorzitter van de klachtencommissie, de bestuurssecretaris van GGNet en de ambtelijk secretaris.

¹ Een dringende reden kan o.a. zijn dat het lid:

- 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 zoals beschreven in artikel 10:13 Wvvgz;
- 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 Klachtbehandeling

Artikel 5 Indienen van een klacht (Wvggz, Wkkgz, Jeugdwet)

1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht ex artikel 2 sub b en c (Wkkgz en Jeugdwet) kan bij de klachtencommissie worden ingediend indien de voorliggende klachtopvang bij de klachtenbemiddelaar niet tot een oplossing heeft geleid waar de klager tevreden over is. De klachtenbemiddelaar kan met toestemming van de klager de klacht voor verdere behandeling overdragen aan de klachtencommissie. Een klacht ex artikel 2 sub a (Wvggz- klacht) en een combinatieklacht (d.w.z. met Wvggz onderdelen) wordt door de klager rechtstreeks bij de klachtencommissie ingediend, zonder voorliggende klachtopvang door de klachtenbemiddelaar.
3. De klager kan een klacht indienen:
 - a. Per mail: klachtencommissie@ggnet.nl
 - b. Per post: Antwoordnummer 7513, 7230 ZX Warnsveld
 - c. Via het klachtenformulier op de website: <https://ggnet.nl/klachten>
4. Het klaagschrift dient te bevatten:
 - a. De personalia en contactgegevens van klager, bij vertegenwoordiging tevens personalia van de patiënt;
 - b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt;
 - c. de personalia van degene over wie de klacht gaat of die verantwoordelijk is voor de beslissing waarover wordt geklaagd;
 - d. datum van indienen klacht en handtekening van de klager;
5. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan op welke (wettelijke) basis hij klachtgerechtigd is.²
6. De klachtencommissie stuurt de klager [binnen 3 werkdagen na ontvangst van een klacht] een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
7. Een klacht wordt buiten behandeling gelaten:
 - indien blijkt dat een gelijke klacht (van dezelfde klager) nog in behandeling is of reeds behandeld is;
 - de klacht niet valt onder het begrip 'klacht' uit artikel 1 van dit reglement;
 - de klacht betrekking heeft op de inhoud van een Wvggz zorgmachtiging of Wvggz crisismaatregel als zodanig;
 - de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
 - de klacht de aan de klachtencommissie toegekende bevoegdheden te boven gaat;

² Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie wil diens juridische status en/of de relatie tot de patiënt verifiëren.

- de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden³;
- de klager de klacht heeft ingetrokken.

7. Indien de klacht betrekking heeft op het handelen van een andere zorgaanbieder dan draagt de ambtelijk secretaris er zorg voor dat de klacht onder de aandacht van die andere zorgaanbieder wordt gebracht tenzij de klager hiervoor geen toestemming geeft.
8. Indien de klacht betrekking heeft op zorg die in samenhang wordt verleend met (een) andere instelling(en), en de klager heeft laten weten ook te klagen over die andere instelling(en), dan draagt de klachtencommissie er zorg voor dat de klachten gecombineerd behandeld kunnen worden. Hiervoor wordt in overleg getreden met de betreffende instellingen tenzij de klager hiervoor geen toestemming geeft. De afhandeling vindt gezamenlijk plaats op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang van de verleende zorg.

Artikel 6 Processtukken (Wvggz, Wkkgz en Jeugdwet)

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de verweerder en stelt de verweerder 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. Algemene klachten of klachten in het kader van de Jeugdwet worden, behalve aan de verweerder, tevens ter informatie gestuurd aan de manager en de betreffende directeur. Bijzondere klachten worden tevens ter informatie doorgestuurd aan de geneesheer-directeur.
4. De klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door 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.
5. Door het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat verweerder bij zijn verweer de voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens met de klachtencommissie deelt tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
6. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk toestemming te geven voor inzage en afschrift van het patiëntendossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd.

³ Van de verjaringstermijn kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang heeft. De voorzitter van de klachtencommissie beslist op een verzoek van klager om af te wijken van verjaringstermijn.

7. De klachtencommissie kan, met inachtneming van vorenstaande artikelen, een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.

Artikel 7 Schorsing (Wvggz)

1. De klager kan de klachtencommissie gelijktijdig met de indiening van een Wvggz-klacht schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen de Wvggz-klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist binnen drie werkdagen op het schorsingsverzoek, na -zo mogelijk- de klager, de zorgverantwoordelijk en de (waarnemend) geneesheer-directeur gehoord te hebben.
3. De voorzitter van de klachtencommissie kan zich bij de beoordeling van het schorsingsverzoek laten bijstaan door een lid van de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie deelt schriftelijk de beslissing ten aanzien van het schorsingsverzoek mee aan de klager, en indien dit niet de patiënt zelf is, aan de patiënt, en de zorgverantwoordelijke.

Artikel 8 Schadevergoeding (Wvggz)

1. Bij een Wvggz-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 de 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 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie (Wvggz, Wkkgz en Jeugdwet)

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 in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie van de zorgaanbieder die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting geheel of gedeeltelijk via een beeldgeluidverbinding te laten plaatsvinden.
5. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen wanneer en op welke locatie de klager en de verweerder zullen worden gehoord.
6. Hoorzittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar. Het maken van beeld- en geluidopnames tijdens een hoorzitting is niet toegestaan.

7. De ambtelijk secretaris maakt een verslag van de hoorzitting voor intern gebruik.
8. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk indien:
 - de klager geen familie of naasten in zijn/haar netwerk heeft om hier zorg voor te dragen en
 - klager hiertoe een tijdig verzoek heeft gedaan aan de klachtencommissie.
9. De klager kan de klacht intrekken door een, bij voorkeur, schriftelijk bericht aan de klachtencommissie. Een mondeling intrekkingverzoek zal door de ambtelijk secretaris schriftelijk bevestigd worden om geldend te zijn.
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 verweerder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
11. Zowel de klager als de verweerder kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie naar hun oordeel niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 3 van artikel 3. De voorzitter van de klachtencommissie neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van het verzoek een gemotiveerd besluit op dit verzoek. Indien het verzoek betrekking heeft op de voorzitter van de klachtencommissie, dan beslist een plaatsvervangend voorzitter.
12. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning wanneer hij van oordeel is dat door feiten of omstandigheden zijn onpartijdigheid niet gewaarborgd is.

Artikel 10 Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkenen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.
3. De klachtencommissie kan personen oproepen en horen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken en/of die de klachtencommissie als getuige wil horen.

Artikel 11 Beslissing klachtencommissie

1. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een uitspraak. Deze bevat in elk geval de volgende elementen:
 - informatie over het procesverloop, de wijze van behandeling en de personalia van klager en verweerder
 - een gemotiveerd oordeel over de klacht en de beslissing met vermelding van de relevante wettelijke grondslag(en) voor de afdoening
 - de namen en hoedanigheid van de bij de behandeling betrokken leden
 - datum en ondertekening
 - rechtsmiddel
2. De uitspraak kan worden aangevuld met een of meerdere aanbevelingen aan de zorgaanbieder.

3. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht kan luiden:
 - onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht
 - gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht
4. Indien de klachtencommissie een Wvggz-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. 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. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. Indien een Wkkgz-klacht tot een uitspraak van de klachtencommissie heeft geleid, zal de Raad van Bestuur een afsluitbericht aan klager en de verweerder (en in afschrift aan de klachtencommissie) toezenden binnen een termijn van twee weken. Dit bericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, eventueel te nemen of genomen maatregelen en de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.
6. De klachtencommissie publiceert haar uitspraken over Wvggz-klachten⁴ in zodanige geanonimiseerde vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.⁵

Artikel 12 Termijnen

1. De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht:
 - a. Wvggz-klacht: De commissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst uitspraak over een nog lopende toepassing en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing. De commissie stelt de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder, de manager, de zorgdirecteur, de geneesheer-directeur en de Inspectie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
 - b. Wkkgz-klacht en Jeugdwetklacht: De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na de hoorzitting de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder, de manager en de zorgdirecteur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid.
2. De commissie kan de termijnen genoemd in artikel 1 verlengen onder opgaaf van redenen aan partijen.

Artikel 13 Beroep

1. Wvggz-klacht: 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 de patiënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over een Wvggz-klacht. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de

⁴ Indien het een combinatieklacht betreft met daarin een Wvggz onderdeel, wordt deze, wanneer een goede leesbaarheid en samenhang dat noodzakelijk maken, in zijn geheel gepubliceerd.

⁵ Publicatie vindt plaats op de website: www.wvggzklachten.nl

klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

2. Een Wkkgz-klacht waarop klager niet binnen de termijn van de klachtenregeling een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen kan ter beoordeling worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.

Artikel 14 Archivering klachtdossier

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden door het secretariaat van de klachtencommissie in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden door de klachtencommissie 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 plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

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 klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De geheimhoudingsplicht voor de leden van de klachtencommissie, de klachtenbemiddelaar en de ambtelijk secretaris duurt ook voort na beëindiging van de functie in het kader van de klachtenregeling.

Artikel 16 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of de verweerder.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de commissie komen voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor het inschakelen van tolkdiensten, indien na navraag blijkt dat de klager over onvoldoende middelen of vertegenwoordigers beschikt om zelf hierin te voorzien.
3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische bijstand aan klager komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking ongeacht de beslissing op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor eventuele reiskosten of reistijd.
4. De kosten voor de instandhouding van de klachtencommissie en uitvoering van deze regeling komen ten laste van GGNet. GGNet treft een regeling met andere bij deze regeling aangesloten zorgaanbieders voor nadere verrekening.

Artikel 17 Afstemming en bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling. De zorgaanbieder zorgt voor afstemming van de separate regeling voor de Wkkgz-klachtenbemiddelaar op deze klachtenregeling.

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 eventuele gedane aanbevelingen.

Het jaarverslag wordt toegezonden aan de Raad van Bestuur, de cliëntenraad van de aangesloten zorgaanbieders, de geneesheren-directeuren van de aangesloten zorgaanbieders en de patiëntenvertrouwenspersonen die werkzaam zijn bij de aangesloten zorgaanbieders en aan eventueel belanghebbende derden. Wanneer het aantal klachten gering is, minder dan vijf, wordt per mail een overzicht van de behandelde klachten verstrekt.

Artikel 19 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling een jaar na de inwerkingtreding en vervolgens iedere drie jaar met de aangesloten zorgaanbieders. De klachtencommissie evalueert de klachtenregeling jaarlijks intern met de eigen leden.

Artikel 20 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 voor aan de aangesloten zorgaanbieder(s). De zorgaanbieder(s) leggen de wijzigingen voor aan de cliëntenraad.

Artikel 21 Onvoorzien

In situaties waar het reglement niet in voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 6 november 2024