



## Klachtenregeling Wvggz GGNet

Versie 1.0

Geldend van 1 januari 2020 tot heden

*Let op: naast deze Klachtenregeling Wvggz is er ook de reguliere Klachtenregeling (niet-Wvggz) van GGNet: Klachten van patiënten en familieleden / naastbetrokkenen - regeling - GGNet.*

## Inhoud

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### 1.1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is <sup>1</sup> ;
cliëntenraad:	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
familieraad:	gelijknamig medezeggenschaporgaan van GGNet
gedraging:	een handelen of nalaten;
genesheer-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 (IGJ)
klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz;
klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;
klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger <sup>2</sup> een nabestaande van betrokkene;
klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient;
nabestaande:	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wkkgz;
vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvggz;
wet:	Wet verplichte ggz (Wvggz);
(verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Zie artikel 1:3 Wvggz.



zorgaanbieder: de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent<sup>3</sup>, hier: GGNet.

## Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

### 2.1 Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van<sup>4</sup>:
  - 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).

### 2.2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden<sup>5</sup>, waaronder een jurist en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor GGNet.
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.

<sup>3</sup> Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvvggz.

<sup>4</sup> Dit is een limitatieve opsomming.

<sup>5</sup> Oneven aantal, tenminste drie leden.



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 3 jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van 3 jaar.
8. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) en familiaaraad voorgelegd.<sup>6</sup>
9. Een lid van de klachtencommissie kan 2 keer worden herbenoemd.
10. De klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
11. 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.
12. 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.
13. Een verzoek als bedoeld in het twaalfde lid kan slecht 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 reden.<sup>7</sup>

## 2.3 Ondersteuning klachtenklachtencommissie

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

<sup>6</sup> Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

<sup>7</sup> Het is aan de aangesloten partijen om te bepalen wat 'dringende redenen' zijn. 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 Klachtenbehandeling

### 3.1 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
  - a. Per mail: [klacht@ggnet.nl](mailto:klacht@ggnet.nl)
  - b. Per post: Antwoordnummer 7513, 7230 ZX Warnsveld
  - c. Via het klachtenformulier op de website: <https://ggnet.nl/over-ggnet/klachten>
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - a. De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres);
  - b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.<sup>8</sup>
5. De klachtencommissie stuurt klager [binnen 3 werkdagen na ontvangst van een klacht] een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

### 3.2 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld 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 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.
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 patiëntengegevens overlegt<sup>9</sup>, tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.<sup>10</sup>
7. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage en afschrift van het patiëntendossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt

<sup>8</sup> Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

<sup>9</sup> De grondslag hierover is gelegen in het recht op een eerlijk proces, zoals neergelegd in artikel 6 EVRM. Met het verstrekken van de gegevens doorbreekt de aangeklaagde zijn beroepsgeheim, zodat terughoudendheid is geboden.

<sup>10</sup> Het onthouden van deze toestemming betreft een andere dan de toestemming voor inzage/afschrift van het medisch dossier door de klachtencommissie.



daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd.

### 3.3 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 zorgverantwoordelijke, of als deze niet te bereiken is de geneesheer-directeur, te hebben gehoord, binnen 2 werkdagen op het schorsingsverzoek.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

### 3.4 Bemiddeling

1. Indien een klacht zich daarvoor leent kan de voorzitter een voorstel voor bemiddeling doen.
2. Bemiddeling zal dan plaatsvinden door de klachtenfunctionaris van GGNet.
3. Bemiddeling is alleen mogelijk als klager en aangeklaagde daarmee instemmen
4. De bemiddeling moet zijn afgerond zijn binnen twee weken
5. Schriftelijke mededeling van het resultaat van de bemiddeling: de klacht wordt ingetrokken of de klacht wordt alsnog behandeld door klachtencommissie.

### 3.5 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 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.

### 3.6 Behandeling van de 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 bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
6. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
7. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling 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.
8. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
  9. 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.
  10. 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 3 dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
  11. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

### 3.7 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.

### 3.8 Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
  - onbevoegd verklaring van de klachtencommissie,
  - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - ongegrondverklaring van de klacht, of
  - 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 mee aan de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de inspectie.



7. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken (voorlopig) op de website van GGNet. <sup>11</sup>

### 3.9 Beslissing

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.
3. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, betrokkene, vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgverantwoordelijke, de inspectie.

### 3.10 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.

### 3.11 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.

### 3.12 Geheimhouding

1. 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

<sup>11</sup> De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft. In de toekomst zal er een andere plek moeten komen dan de website van GGNet, maar hiervoor worden landelijke ontwikkelingen af gewacht.





bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

### **3.13 Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
2. Geef hier aan hoe de verdeling van de kosten is, bijvoorbeeld: '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'.

### **3.14 Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op website.

### **3.15 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 ... [NB].

### **3.16 Evaluatie**

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen [aantal] jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

### **3.17 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.

### **3.18 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. De zorgaanbieder legt de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad en familieraad.

### **3.19 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2020.