

# Klachtenreglement Wvvggz

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1. 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 zelf 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;
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 Wvvggz;
klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet.
klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene;
klager:	de klachtgerechtigde persoon die een klacht indient;
nabestaande:	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wvkgz;
vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvggz;
wet:	de wet verplichte ggz;
(verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;
zorgaanbieder:	Fivoor; de rechtspersoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent.

---

<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.

## Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

### **Artikel 2 Taak klachtencommissie**

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van<sup>2</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).

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

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijf leden; waaronder in ieder geval 1 psychiater en 1 jurist.
2. De leden van de klachtencommissie 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 1 jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van 5 jaar.
8. Een lid van de klachtencommissie kan twee keer worden herbenoemd.

---

<sup>2</sup> Dit is een limitatieve opsomming.

9. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.<sup>3</sup>
10. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
  - als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - 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 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>4</sup>

#### **Artikel 4 Ondersteuning klachtenklachtencommissie**

Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend ambtelijk secretaris verbonden. De (plv.) ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. De zorgaanbieder voorziet in deze ondersteuning.

### Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

#### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

1. Klager kan schriftelijk en gemotiveerd een klacht indienen bij de klachtencommissie. Fivoor stelt hiervoor een klachtenformulier beschikbaar. Klager kan de klacht ook per (vormvrije) brief of mail indienen. Het klaagschrift (zowel klachtenformulier als vormvrije brief) kan afgegeven worden aan de behandelstaf, die deze aan het secretariaat doet toekomen, of kan per post toegezonden worden aan de klachtencommissie. Desgewenst kan de patiëntenvertrouwenspersoon klager zowel procedureel als inhoudelijke ondersteunen bij het indienen van een klacht.
2. De klager kan een klacht indienen:
  - Per mail: klachtencommissie@fivoor.nl
  - Per post: Klachtencommissie t.a.v. secretariaat Postbus 900, 3160AC te Rhooon.
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres);
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.

---

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

<sup>4</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.

4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is<sup>5</sup>.
5. De klachtencommissie stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

#### **Artikel 6 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 hen 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>6</sup>, tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.<sup>7</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 daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd.

#### **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. Het verzoek tot schorsing wordt uiterlijk één werkdag na de ontvangst daarvan voorgelegd aan degene die de beslissing heeft genomen, teneinde diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.
3. Indien degene die de beslissing heeft genomen niet instemt met de verzochte schorsing wordt het verzoek tot schorsing voorgelegd aan de geneesheer-directeur, teneinde diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van het verzoek op het verzoek om schorsing.
5. De voorzitter van de klachtencommissie geeft van de schorsing onverwijld kennis aan de klager, de patiënt, degene die de beslissing heeft genomen en de geneesheer-directeur. Een mondelinge kennisgeving wordt schriftelijk bevestigd.

---

<sup>5</sup> Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de patiënt en de vertegenwoordiger.

<sup>6</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>7</sup> Het onthouden van deze toestemming betreft een andere dan de toestemming voor inzage/afschrift van het medisch dossier door de klachtencommissie.

### **Artikel 8 Bemiddeling**

1. De klachtencommissie gaat bij de patiënt na of inzake de klacht in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris bemiddeld is en zo nee, of de patiënt bereid is tot bemiddeling.
2. Wanneer de patiënt bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, wordt de behandeling van de klacht door de commissie voor maximaal 6 weken opgeschort.
3. Wanneer de patiënt geen bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, dan wel de bemiddeling niet tot resultaat leidt, wordt de procedure volgens dit reglement voortgezet.

### **Artikel 9 Schadevergoeding**

1. Bij een klacht kan klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding kan alleen in behandeling worden genomen indien klager kan onderbouwen dat er sprake is van schade en hij de omvang van de schade heeft gespecificeerd.
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 10 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. 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 zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
  - f. 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;
  - g. de klager de klacht heeft ingetrokken.
7. De klager kan de klacht intrekken middels een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
8. 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.

9. 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 vijf dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
10. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

#### **Artikel 11 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 betrokkene verblijft, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

#### **Artikel 12 Beslissing klachtencommissie**

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
  - onbevoegdverklaring 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 op een hiervoor door Fivoor beschikbaar gestelde pagina op de website van Fivoor.<sup>8</sup>

#### **Artikel 13**

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.

---

<sup>8</sup> De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

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

#### **Artikel 14 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 15 Archivering klachtdossier**

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden bewaard tot vijf jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de patiënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier opgenomen.

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### **Artikel 17 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 raadplegen van externe deskundigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor de vergoeding van reistijd en de reiskosten.

#### **Artikel 18 Openbaarmaking klachtenreglement**

1. Dit reglement ligt ter inzage bij alle afdelingen van Fivoor en wordt geplaatst op de website van Fivoor.
2. Van het bestaan van dit reglement en van de klachtencommissie wordt melding gedaan in informatiefolders voor patiënten, die zodanig verspreid worden dat een ieder van het bestaan van het reglement en van de commissie kennis kan nemen.

**Artikel 19 Jaarverslag**

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beslissingen van de klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Fivoor.

**Artikel 20 Evaluatie**

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder(s).

**Artikel 21 Verwijzing Wet BOPZ**

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvvgz worden ingediend bij deze klachtencommissie. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat betrekking heeft op klachten in het kader van de Wet Bopz.

**Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling**

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

**Artikel 23 Datum van inwerkingtreding**

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