

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Algemeen	4
Jeugdwet	4
Wetgeving	4
Toepasselijkheid klachtenreglement	4
Terminologie	4
Publicatie.....	4
Bijlagen.....	5
Bijlage 1 - klachtenreglement voor naastbetrokkenen.....	5
Bijlage 2 - stappenplan bespreken en behandelen klacht	5
Bijlage 3 - voorbeeld klachtenformulier klinische en ambulante behandeling	5
I. Algemene bepalingen.....	6
Artikel 1 Begripsomschrijving	6

Klachtenreglement en -procedure Wkkgz en Wvggz

Artikel 2 Doelstellingen klachtenreglement	10
Artikel 3 Uitgangspunten klachtenreglement	10
II. De klachtopvang	11
Artikel 4 Wijzen van klachtopvang	11
Artikel 5 Ontvankelijkheid van een klacht.....	11
III. De klachtenfunctionaris	12
Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris	12
Artikel 7 Bevoegdheden klachtenfunctionaris	12
Artikel 8 Positie in de organisatie en waarborg van onafhankelijkheid	12
Artikel 9 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling.....	12
Artikel 10 Schadevergoeding	13
Artikel 11 Melding van de Wkkgz-klacht aan het bestuur.....	13
IV. De klachtencommissie.....	14
Artikel 12 Toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie.....	14
Artikel 13 Samenstelling klachtencommissie	14
Artikel 14 Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissieleden.....	14

Artikel 15	Ondersteuning klachtencommissie	15
Artikel 16	Taak klachtencommissie	15
Artikel 17	Bevoegdheden klachtencommissie.....	15
Artikel 18	Beslissing klachtencommissie	16
Artikel 19	Termijn	16
V.	De klachtenbehandeling door de klachtencommissie	18
Artikel 20	Het indienen van een klacht	18
Artikel 21	Bemiddeling bij Wkkgz-klacht	18
Artikel 22	Schorsingsverzoek bij Wvggz-klacht	18
Artikel 23	Processtukken	19
Artikel 24	Hoor en wederhoor	19
Artikel 25	Behandeling van de klacht	19
Artikel 26	Schadevergoeding	20
Artikel 27	Melding van de Wkkgz-klacht aan het bestuur.....	20
Artikel 28	Afwerking van de klacht door het bestuur	20
Artikel 29	Beroep	21
VI.	De geschillencommissie en het beroep bij de rechtbank.....	22
Artikel 30	Aansluiting bij geschillencommissie en informatievoorziening	22
Artikel 31	Ontvankelijkheid van een Wkkgz-klacht bij de geschillencommissie	22
Artikel 32	Voorleggen van een Wkkgz-klacht aan de geschillencommissie	22
Artikel 33	Indienen van een verzoekschrift bij de rechter	22
VII.	Informatie voor de verwerende medewerker	24
Artikel 34	Positie aangeklaagde medewerker	24
Artikel 35	Rol en bijdrage medewerker bij klacht van cliënt over andere medewerker	24
Artikel 36	Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht	24
VIII.	Overige bepalingen	25
Artikel 37	Geheimhouding	25
Artikel 38	Kosten.....	25
Artikel 39	Wijze van openbaarmaking klachtenreglement	25
Artikel 40	Jaarverslag	25
Artikel 41	Evaluatie	25
Artikel 42	Vaststelling en wijziging van het reglement	25
Artikel 43	Registreren, archiveren en bewaren klachtendossier	26
Artikel 44	Inwerkingtreding	26
Bijlage 1	Klachtenreglement voor naastbetrokkenen	27
Artikel 1	Definities	27

Artikel 2 Het indienen van een klacht	27
Bijlage 2 - Stappenplan bespreken en behandelen klacht.....	29
Wkkgz-klachten	29
Wvggz- en Jeugdwet-klachten	30
Bijlage 3 - voorbeeld klachtenformulier klinische en ambulante behandeling	31

Inleiding

Algemeen

Het klachtenreglement voor de behandeling van klachten voor zowel vrijwillig als onvrijwillig opgenomen cliënten, evenals ambulante cliënten en cliënten van de MJD en reclassering, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz), de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) en van ambulante cliënten op grond van de Jeugdwet.

De artikelen die specifiek gelden voor de Wvggz-klachten zijn in het klachtenreglement apart geformuleerd. Deze artikelen zijn niet van toepassing op de algemene klachten en vallen niet onder de reikwijdte van de Wkkgz.

In dit klachtenreglement wordt de procedure van de klachtenbehandeling bij de klachtenfunctionaris en klachtencommissie uiteengezet.

Jeugdwet

In de Jeugdwet is een eigen klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling verplicht onder andere de klachtbehandeling door een klachtencommissie. Er zijn echter geen grote verschillen tussen de Wkkgz en de Jeugdwet inzake de uitgangspunten van klachtenbehandeling. Denk hierbij aan de positie van klager, positie van verweerder, onafhankelijke klachtencommissie, hoor en wederhoor et cetera. Dit klachtenreglement is derhalve ook van toepassing op klachten in het kader van de Jeugdwet.

Wetgeving

Het klachtenreglement is gebaseerd op de volgende wet- en regelgeving:

- Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
- Besluit verplichte geestelijke gezondheidszorg;
- Jeugdwet;
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz;
- Uitvoeringsregeling Wkkgz;

Het klachtenreglement staat in relatie met de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Toepasselijkheid klachtenreglement

Voor de toepasselijkheid van het klachtrecht zijn de titel waarop behandeling plaatsvindt en de verblijfslocatie van de cliënt beide beslissend.

Het forensisch psychiatrisch centrum (FPC) is een justitiële tbs-kliniek en valt onder de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden. De BVT kent een eigen en exclusieve beklag- en klachtenregeling. Dit klachtenreglement geldt derhalve niet voor cliënten die in behandeling zijn binnen het FPC.

Echter, voor cliënten die worden behandeld in het kader van een Wvggz-machtiging in het FPC zijn het bijzondere klachtrecht van de Wvggz, hoofdstuk 3 van de Wkkgz op de algemene klachten en dit klachtenreglement wel van toepassing.

Terminologie

In de Wvggz wordt gebruik gemaakt van de term 'betrokkene'. In de Wkkgz wordt de term 'cliënt' gebruikt. In dit klachtenreglement zal gebruik worden gemaakt van de term 'cliënt', met een uitzondering op de termen 'patiëntenvertrouwenspersoon' en 'patiëntendossier'.

Publicatie

Het klachtenreglement is te raadplegen op de website van Fivoor en is intern verspreid naar de diverse locaties en afdelingen.

Bijlagen

Bijlage 1 - klachtenreglement voor naastbetrokkenen

Bijlage 2 - stappenplan bespreken en behandelen klacht

Bijlage 3 - voorbeeld klachtenformulier | klinische en ambulante behandeling

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het klachtenreglement wordt verstaan onder:

Bestuur	De raad van bestuur van de zorgaanbieder.
Clïënt	De natuurlijke persoon die zorg of begeleiding vraagt of heeft gevraagd, of aan wie de zorgaanbieder zorg of begeleiding verleent of heeft verleend.
Clïëntenraad	De clïëntenraad, ingesteld door de raad van bestuur op grond van de Wet medezeggenschap clïënten zorginstellingen (Wmcz), die binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de clïënten van de zorgaanbieder behartigt.
Gedraging	Een handelen of nalaten.
Geneesheer-directeur	De door de zorgaanbieder aangewezen arts, die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied en de verlening van verplichte zorg binnen de zorgaanbieder.
Geschillencommissie ¹	De externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich - conform de vereisten van de Wkkgz - heeft aangesloten. De geschillencommissie is bereikbaar via: Het telefoonnummer: 070-3105380; De website: De Geschillencommissie Zorg , en; Per post: De geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
Inspectie (IGJ)	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd.
Jeugdwet-klacht	Een klacht op grond van artikel 4.2.1. Jeugdwet.
Klachtenbemiddeling	De behandeling door de klachtenfunctionaris (of een andere bemiddelaar) bij het zoeken naar een bevredigende oplossing van de klacht.
Klachtencommissie	De klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten van clïënten van de zorgaanbieder overeenkomst in dit klachtenreglement is bepaald. De klachtencommissie is bereikbaar via: Het telefoonnummer: 06-57083977; Per e-mail: klachtencommissie@fivoor.nl , en; Per post: Klachtencommissie Fivoor t.a.v. secretariaat, Hofhoek 7, 3176 PD Poortugaal.

¹ Conform hoofdstuk 3 paragraaf 2 Wkkgz.

Klachtenfunctionaris	Een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van de klachten van cliënten, een klager op diens verzoek advies geven voor het indienen van een klacht, een klager bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris voert deze functie onafhankelijk van de zorgaanbieder uit. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via: Het telefoonnummer: 088-1786999; Per e-mail: klachtenfunctionaris@fivoor.nl, en; Per post: Klachtenfunctionaris Fivoor, Hofhoek 7, 3176 PD Poortugaal.
Klachtgerechtigde	De cliënt, de naaste van een cliënt, de vertegenwoordiger van cliënt die namens cliënt een klacht indient of een nabestaande van de cliënt.
Klager	De klachtgerechtigde persoon die de klacht indient.
Medewerker	Een bij of voor de zorgaanbieder werkzaam persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers, stagiairs en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
Nabestaande ²	a. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; 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 waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor wat zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; d. Degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; e. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)	Persoon van Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen, die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie de taak heeft om advies en bijstand te verlenen aan de cliënten.

² Conform artikel 1 lid 1 Wkkgz.

Raad van bestuur	Orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder.
Raad van Commissarissen	Orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de raad van bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de zorgaanbieder.
Verplichte zorg ³	Verplichte zorg bestaat uit het: a. toedienen van vocht, voeding en medicatie, alsmede het verrichten van medische controles of andere medische handelingen en therapeutische maatregelen, ter behandeling van een psychische stoornis, dan wel vanwege die stoornis, ter behandeling van een somatische aandoening; b. beperken van de bewegingsvrijheid; c. insluiten; d. uitoefenen van toezicht op betrokkene; e. onderzoek aan kleding of lichaam; f. onderzoek van de woon- of verblijfsruimte op gedrag-beïnvloedende middelen en gevaarlijke voorwerpen; g. controleren op de aanwezigheid van gedrag-beïnvloedende middelen; h. aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen; i. beperken van het recht op het ontvangen van bezoek; j. opnemen in een accommodatie; k. ontnemen van de vrijheid van betrokkene door hem over te brengen naar een plaats die geschikt is voor tijdelijk verblijf als bedoeld in artikel 7:3, derde lid.
Vertegenwoordiger ^{4,5}	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 (of aangeklaagde)	Degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of de zorgaanbieder zelf.
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
Wkkgz-klacht	Een gemotiveerd bezwaar over een beslissing of gedraging in het kader van de zorgverlening door een voor de zorgaanbieder werkzame persoon of door de zorgaanbieder zelf.

³ Conform artikel 3:2 lid 2 Wvvgz.

⁴ Conform artikel 1 lid 1 sub e Wkkgz.

⁵ Specificaties en uitzonderingen in artikel 1:3 Wvvgz.

Wvggz	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.
Wvggz-klacht	Een gemotiveerd en op schrift gesteld bezwaar over een beslissing of gedraging als limitatief opgesomd in artikel 10:3 Wvggz.
Zorg ⁶	Zorg van een zorgaanbieder jegens betrokkene die kan bestaan uit bejegening, verzorging, verpleging, behandeling, begeleiding, bescherming, beveiliging, of zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
Zorgaanbieder	Een instelling die zorg verleent aan cliënten op grond van de Wvggz en/of de Wkkgz of andersoortige begeleiding aan cliënten. In dit reglement is Fivoor B.V. de zorgaanbieder.

⁶ Conform artikel 3:2 lid 1 Wvggz en artikel 1 lid 1 sub e Wkkgz.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenreglement

2.1. Het klachtenreglement heeft tot doel:

- a. Waarborging van het klachtrecht van de cliënt door het bieden van laagdrempelige en toegankelijke klachtenopvang.
- b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
- c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde medewerker(s) en/of de zorgaanbieder.
- d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door de zorgaanbieder in structurele zin.

Artikel 3 Uitgangspunten klachtenreglement

3.1. Het klachtenreglement heeft als uitgangspunten:

- a. Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen.
- b. Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel en binnen de directe relatie cliënt en medewerker/leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- c. Onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van de klacht.
- d. Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor.
- e. Respecteren van de beleving van de klager en het zelfstandig klachtrecht van de cliënt.
- f. Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers.
- g. Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen; dit conform de relevante wettelijke bepalingen en voor zover dit niet leidt tot inperking van het klachtrecht van de cliënt conform de wet en conform dit reglement.

II. De klachtopvang

Artikel 4 Wijzen van klachtopvang

- 4.1. De zorgaanbieder faciliteert verschillende wijzen van klachtopvang.
 - a. Voor zover de inhoud van de klacht zich ertoe leent, worden klachten in eerste instantie in de lijnorganisatie opgevangen, door middel van een gesprek tussen de direct betrokkenen. Voorts draagt de zorgaanbieder zorg voor mogelijkheden tot:
 - b. Klachtenopvang door de klachtenfunctionaris;
 - c. Klachtenbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie;
 - d. Klachtenbehandeling door de externe geschillencommissie.
- 4.2. De cliënt is gerechtigd de wijze van klachtopvang te kiezen die naar zijn mening het best bij zijn wensen aansluit.
- 4.3. De klachtenfunctionaris adviseert de cliënt over de verschillende wijzen van klachtopvang en faciliteert waar mogelijk de toegang tot de verschillende klachteninstanties.

Artikel 5 Ontvankelijkheid van een klacht

- 5.1. De cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over beslissingen, gedragingen of (vermeende) nalatigheid van de zorgaanbieder en de voor deze werkzame personen, jegens de cliënt zelf.
- 5.2. Een Wkkgz-klacht kan, namens en met medeweten en instemming van cliënt, ook worden ingediend door:
 - a. Diens wettelijk vertegenwoordiger;
 - b. Diens gemachtigde;
 - c. Diens nabestaanden (tenzij cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt);
 - d. Diens zaakwaarnemer.
- 5.3. Naasten kunnen tevens een klacht indienen, voor zover de klacht ziet op het contact tussen de naasten en de zorgaanbieder.
 - a. De familie kan bij het indienen van een klacht ondersteuning krijgen van de familievertrouwenspersoon.
- 5.4. Voorts heeft de persoon die door de zorgaanbieder wordt geweigerd als vertegenwoordiger van de cliënt op te treden het recht om over die weigering een Wkkgz-klacht in te dienen.
- 5.5. Iedere cliënt aan wie krachtens de Wvggz zorg wordt of is verleend, heeft het recht zich tot de klachtencommissie te wenden met een klacht over de een van de in artikel 10:3 Wvggz of artikel 16.1. van dit klachtenreglement genoemde klachtgronden.
- 5.6. Tot het indienen van een Wvggz-klacht zijn namens de cliënt bevoegd:
 - a. De vertegenwoordiger van cliënt;
 - b. De nabestaande van cliënt (tenzij cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt).
- 5.7. Een klacht wordt niet in behandeling genomen, zodra blijkt dat een gelijke klacht, afkomstig van dezelfde cliënt nog bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie in behandeling is of reeds door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie is behandeld.
- 5.8. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling van de klacht als blijkt dat de klacht betrekking heeft op een beslissing, gedraging of nalaten die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.⁷

⁷ Van de termijn in artikel 5.8. van dit reglement kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang en een goede reden heeft waarom hij de klacht niet eerder heeft ingediend/heeft kunnen indienen. De voorzitter van de klachtencommissie maakt het besluit op het verzoek van de klager om af te wijken van de voornoemde verjaringstermijn.

III. De klachtenfunctionaris

Artikel 6 Taken en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 6.1. De klachtenfunctionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden of verstrekken van:
- a. Toegankelijke en laagdrempelige opvang van klachten;
 - b. Informatie over bijstand door een patiëntenvertrouwenspersoon en/of familievertrouwenspersoon en deze desgewenst met klager in contact brengen⁸;
 - c. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht en klager hier desgewenst in begeleiden;
 - d. Bijstand of hulp bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
 - e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking;
 - f. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement;
 - g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg;
 - h. Signalering en advisering in het kader van de organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij de zorgaanbieder;
 - i. Actief informeren van (nieuwe) cliënten en bij wijzigingen van alle cliënten over de functie en toegankelijkheid van de klachtenfunctionaris per locatie.

Artikel 7 Bevoegdheden klachtenfunctionaris

- 7.1. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
 - b. Het vragen van toelichting op een klacht door klager of aangeklaagde, alsmede het initiëren van gesprekken met personen die direct of indirect bij de ingediende klachten zijn betrokken.
 - c. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagden en/of leidinggevenden en/of het bestuur over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.

Artikel 8 Positie in de organisatie en waarborg van onafhankelijkheid

- 8.1. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, verweerder en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris bepaalt, binnen de algemene kaders van zijn beroepsprofiel, functiebeschrijving en functieprotocol, zelf zijn handelwijze bij de afhandeling van een klacht.
- 8.2. De klachtenfunctionaris heeft ongeacht diens ophanging in de organisatie rechtstreekse toegang tot de bestuurder.
- 8.3. De klachtenfunctionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere functies bij de zorgaanbieder of bij andere organisaties, wanneer een dergelijke combinatie kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onafhankelijk en onpartijdig te kunnen functioneren.
- 8.4. Ingeval van persoonlijke betrokkenheid, direct of indirect, bij een klager of verweerder of bij andere betrokkenen bij een bepaalde klacht, laat de klachtenfunctionaris zich vervangen door een andere klachtenfunctionaris.

Artikel 9 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling

- 9.1. De klachtenfunctionaris bespreekt, mondeling of schriftelijk, binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de klacht met de klager de behandel mogelijkheden van de klacht.
- 9.2. De klachtenfunctionaris legt de startdatum van de klacht vast in een register en stelt betrokkenen tevens op de hoogte van die datum. Deze datum zal in veel gevallen de ontvangstdatum van de schriftelijk ingediende klacht zijn. Echter, wanneer de klacht

⁸ Zie voor meer informatie www.pvp.nl of www.lsfvp.nl.

mondeling is ingediend en het naar de mening van de klachtenfunctionaris noodzakelijk is deze op schrift te stellen, kan de datum van op schrift stellen gehanteerd worden. Of wanneer het in het geheel niet duidelijk is waar de klacht over gaat, kan als startdatum de datum gekozen worden waarop wel duidelijk werd waar de klacht over gaat.

- 9.3. De klager wordt op geregelde basis op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van zijn klacht, voor zover klager niet direct daarbij betrokken is.
- 9.4. De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken vanaf de startdatum van de klacht.
Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en aangeklaagde daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.
- 9.5. Een verdere verlenging van de afhandelingstermijn is mogelijk, met opgaaf van de redenen hiervoor aan klager en aangeklaagde en met instemming van de klager.
- 9.6. Bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn van de klacht heeft de klager het recht om de zaak ter verdere behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie of aan de externe geschillencommissie.
- 9.7. Desgewenst of naar inziens van de klachtenfunctionaris zal de klachtenfunctionaris een afsluitbericht opstellen. Het afsluitbericht bevat in elk geval:
 - a. de afspraken die zijn overeengekomen tussen klager en aangeklaagde en/of de zorgaanbieder;
 - b. informatie over het verloop en de uitkomsten van de klachtafhandeling;
 - c. informatie over mogelijkheden tot een vervolg op de klachtafhandeling.Het bestuur heeft deze taak uitbesteed aan de klachtenfunctionaris.

Artikel 10 Schadevergoeding

- 10.1. De klachtenfunctionaris kan een klacht met een verzoek tot schadevergoeding in behandeling nemen, indien:
 - a. Het gaat om een klacht met een verzoek voor schadevergoeding voor geleden materiële schade;
 - b. Het gaat om een klacht met een verzoek voor schadevergoeding voor geleden immateriële schade tot een maximaal bedrag van €1.000,-.
- 10.2. De klachtenfunctionaris kan een klager met een verzoek tot schadevergoeding verwijzen naar de klachtencommissie en/of geschillencommissie, indien:
 - a. Er volgens de afdeling geen verwijtbare gedraging of nalaten heeft plaatsgevonden;
 - b. Er geen overeenstemming wordt bereikt over de compensatie;
 - c. Als de klager een schadevergoeding voor immateriële schade van meer dan €1.000,- verzoekt.

Artikel 11 Melding van de Wkkgz-klacht aan het bestuur

- 11.1. Indien de klachtenfunctionaris tot de overtuiging is gekomen dat een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtenfunctionaris het bestuur daarvan in kennis, opdat het bestuur ter zake maatregelen kan treffen.

IV. De klachtencommissie

Artikel 12 Toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie

- 12.1. De klager heeft de mogelijkheid zijn klacht ter beoordeling voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van de zorgaanbieder.
- 12.2. Ingeval een klager zich tot de klachtenfunctionaris wendt met een Wvggz-klacht, verwijst de klachtenfunctionaris de klager direct door naar de klachtencommissie.

Artikel 13 Samenstelling klachtencommissie⁹

- 13.1. De zorgaanbieder dient aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie.
- 13.2. De klachtencommissie bestaat uit ten minste drie leden. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
- 13.3. De leden van de klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de vertegenwoordiger of de verweerder.
- 13.4. De leden van de klachtencommissie behandelen de klachten zonder vooringenomenheid.
- 13.5. De leden van de klachtencommissie houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van (verplichte) zorg aan personen met een psychische stoornis.

Artikel 14 Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissieleden

- 14.1. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd tot voorzitter van de klachtencommissie.
- 14.2. De leden van de klachtencommissie worden met instemming van de zittende leden door de voorzitter van de klachtencommissie benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door de voorzitter met instemming van de zittende leden van de klachtencommissie.
- 14.3. De klachtencommissie benoemt ten minste één jurist en één psychiater tot lid van de klachtencommissie.
- 14.4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van één jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van vier jaar.
- 14.5. Een lid van de klachtencommissie kan twee keer herbenoemd worden.
- 14.6. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.
- 14.7. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
 - c. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - d. als het lid een ambt of betrekking aanvaardt onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie;
 - e. overlijden;
 - f. ontslag door de voorzitter.
- 14.8. Een lid van de klachtencommissie kan op verzoek van een meerderheid van de leden van de klachtencommissie ontslagen worden als het lid door zijn handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen.
- 14.9. Een verzoek als bedoeld in het achtste lid van dit artikel kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig zijn.¹⁰

⁹ Conform artikelen 10:1 en 10:2 Wvggz.

¹⁰ Het is aan de aangesloten partijen om te bepalen wat 'dringende redenen' zijn. Te denken valt aan de situatie dat aan 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;

Artikel 15 Ondersteuning klachtencommissie

- 15.1. Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris en eventueel een plaatsvervangend ambtelijk secretaris verbonden. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.
- 15.2. De zorgaanbieder voorziet in deze ondersteuning.
- 15.3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 16 Taak klachtencommissie

- 16.1. De klachtencommissie behandelt, op grond van de limitatieve opsomming in artikel 10:3 Wvggz, klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van:
 - a. Wilsbekwaamheid (artikel 1:5 Wvggz);
 - b. Zelfbindingsverklaring (artikel 4:1 lid 2 Wvggz);
 - c. Tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel (artikel 7:3 Wvggz);
 - d. Dossierplicht (artikel 8:4 Wvggz);
 - e. Verlenen verplichte zorg (artikel 8:7 Wvggz);
 - f. Uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel (artikel 8:9 Wvggz);
 - g. De tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties (artikel 8:11 Wvggz);
 - h. Uitvoering tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:12 Wvggz);
 - i. Beslissing tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:13 Wvggz);
 - j. Veiligheidsonderzoek (artikel 8:14 Wvggz);
 - k. Huisregels (artikel 8:15 Wvggz);
 - l. Overplaatsing (artikel 8:16 lid 1, 2 en 3 Wvggz);
 - m. Tijdelijke onderbreking verplichte zorg (artikel 8:17 Wvggz);
 - n. Beëindiging verplichte zorg (artikel 8:18 lid 8 en 12 Wvggz);
 - o. Voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg (artikel 8:20 Wvggz);
 - p. Periodieke evaluatie van de verplichte zorg (artikel 8:21 Wvggz);
 - q. Geheimhoudingsverplichting (artikel 8:34 Wvggz);
 - r. Strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht (artikel 9:3 Wvggz);
 - s. Strafrechtelijke plaatsing: zorgplan (artikel 9:4 Wvggz);
 - t. Strafrechtelijke plaatsing: behandeling (artikel 9:5 Wvggz);
 - u. Strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling (artikel 9:6 Wvggz);
 - v. Strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring (artikel 9:7 Wvggz);
 - w. Strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen (artikel 9:8 Wvggz);
 - x. Strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen (artikel 9:9 Wvggz).
- 16.2. Klachten die zijn ingediend uit hoofde van de Wvkgz kunnen betrekking hebben op elke beslissing, gedraging of nalaten in het kader van de zorgverlening.

Artikel 17 Bevoegdheden klachtencommissie

- 17.1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- 17.2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkene verblijft, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

-
- 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.

Artikel 18 Beslissing klachtencommissie

- 18.1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
- Onbevoegdverklaring van de klachtencommissie;
 - Niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - Ongesondverklaring van de klacht, of;
 - Gesondverklaring van de klacht.
- 18.2. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
- Een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - De klacht niet valt onder de definitie 'Wkkgz-klacht' of 'Wvggz-klacht', zoals bepaald in artikel 1 van dit klachtenreglement;
 - De Wvggz-klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of crisismaatregel als zodanig;
 - 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;
 - De klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
 - De Wvggz-klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;¹¹
 - De klager de klacht heeft ingetrokken.
- 18.3. Indien de klachtencommissie de Wvggz-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.
- 18.4. Indien de klachtencommissie de Wvggz-klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 18.5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 18.6. De klachtencommissie deelt haar beslissing mee aan de klager, de verweerder, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en, bij een beslissing over een Wvggz-klacht, de inspectie.
- 18.7. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde Wvggz-uitspraken op een hiervoor door Fivoor beschikbaar gestelde pagina op de website van Fivoor.¹²

Artikel 19 Termijn

- 19.1. De klachtencommissie neemt zo snel mogelijk doch binnen veertien dagen na ontvangst van de Wvggz-klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht en over een verzoek tot schadevergoeding.
- 19.2. Indien de Wvggz-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 Wvggz-klacht.
- 19.3. De klachtencommissie neemt zo snel mogelijk doch binnen vier weken na ontvangst van de Wkkgz-klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht.

¹¹ Van de termijn in artikel 18.2. sub f kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang en een goede reden heeft waarom hij de klacht niet eerder heeft ingediend/heeft kunnen indienen. De voorzitter van de klachtencommissie maakt het besluit op het verzoek van klager om af te wijken van de voornoemde verjaringstermijn.

¹² De klachtencommissie maakt de uitspraken [openbaar](#) in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

- 19.4. Indien er geen bemiddeling heeft plaatsgevonden, geldt er een termijn van zes weken voor de behandeling van de Wkkgz-klacht.
- 19.5. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, de cliënt (als hij niet de klager is), de verweerder, de geneesheer-directeur, de zorgverantwoordelijke en, bij een beslissing over een Wvggz-klacht, de inspectie.

V. De klachtenbehandeling door de klachtencommissie

Artikel 20 Het indienen van een klacht

20.1. Het klaagschrift bevat minimaal:

- a. De naam en contactgegevens van klager, met ten minste het postadres en telefoonnummer;
- b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover wordt geklaagd;
- c. De naam van de verweerder en/of de andere zorgverlener(s) tegen wie de klacht is gericht;
- d. Al dan geen toestemming voor inzage door de klachtencommissie in het elektronisch patiëntendossier.

20.2. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn door de klager, en indien klager niet de cliënt is, door de cliënt, uitzonderingen daargelaten.

20.3. De klachtencommissie stuurt de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

20.4. De klacht wordt tevens binnen vijf werkdagen in kopie verzonden naar degene op wie de klacht betrekking heeft, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon en naar de geneesheer-directeur.

20.5. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling van de klacht als blijkt dat de klacht betrekking heeft op een beslissing, gedraging of nalaten die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden.¹³

Artikel 21 Bemiddeling bij Wkkgz-klacht

21.1. De klachtencommissie gaat bij de cliënt na of inzake de Wkkgz-klacht in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris is bemiddeld en zo nee, of de cliënt dan wel de verweerder bereid is tot bemiddeling.

21.2. Indien de cliënt bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, wordt de behandeling van de klacht door de commissie voor maximaal zes weken opgeschort.

21.3. Wanneer de cliënt geen bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, dan wel de bemiddeling niet tot gewenst resultaat leidt, kan de cliënt de procedure volgens dit reglement bij de klachtencommissie voortzetten.

Artikel 22 Schorsingsverzoek bij Wvggz-klacht

22.1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een Wvggz-klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.

22.2. Het schorsingsverzoek wordt uiterlijk één werkdag na ontvangst daarvan voorgelegd aan degene die de beslissing heeft genomen, om diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.

22.3. Indien degene die de beslissing heeft genomen niet instemt met het schorsingsverzoek wordt het schorsingsverzoek voorgelegd aan de (waarnemend) geneesheer-directeur, teneinde diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.

22.4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist binnen drie werkdagen op het schorsingsverzoek.

22.5. De klachtencommissie geeft onverwijld de beslissing ten aanzien van het schorsingsverzoek door aan de klager, de cliënt (indien dit niet de klager is), degene die de beslissing heeft genomen en de (waarnemend) geneesheer-directeur.

¹³ Van de termijn in artikel 20.5. van dit klachtenreglement kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang en goede reden heeft waarom hij de klacht niet eerder heeft ingediend/heeft kunnen indienen. De voorzitter van de klachtencommissie maakt het besluit op het verzoek om af te wijken van de voornoemde verjaringstermijn.

Artikel 23 Processtukken

- 23.1. 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.
- 23.2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht van de verweerder aan klager.
- 23.3. 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.
- 23.4. 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 eenieder binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
- 23.5. Eenieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
- 23.6. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat verweerder, bij zijn verweer, de voor de klachtprocedure relevante patiëntengegevens, dan wel de relevante patiëntgegevens voor de behandeling van de klacht overlegt, tenzij de cliënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
- 23.7. 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 noodzakelijk is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de cliënt zelf is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.

Artikel 24 Hoor en wederhoor

- 24.1. De klachtencommissie stelt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en degene(n) tegen wie in verband met de klacht mede bezwaren kunnen rijzen in kennis van de klacht.
- 24.2. De klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft worden door de commissie in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en mondeling, in elkaars aanwezigheid, of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 24.3. De klager respectievelijk degene(n) op wie de klacht betrekking heeft kunnen de commissie verzoeken niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
- 24.4. In het geval van een schriftelijke toelichting en in het geval klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord, stelt de commissie, voordat zij een behandeling van de klacht afrondt, ieder van hen in kennis van de inhoud van de verklaringen.

Artikel 25 Behandeling van de klacht

- 25.1. De klacht wordt behandeld door tenminste drie leden van de klachtencommissie.
 - a. Bij de behandeling van een Wvggz-klacht zijn sowieso een jurist en een psychiater betrokken.
 - b. Bij de behandeling van een Wkkgz-klacht is sowieso een jurist betrokken.
- 25.2. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
- 25.3. De klachtencommissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid om te worden gehoord.
- 25.4. Als klager niet op zitting verschijnt, wordt de klacht tijdens de hoorzitting alsnog behandeld, tenzij er sprake is van een verschoonbare reden voor het niet verschijnen op de zitting.
- 25.5. Verweerder dient, behoudens gewichtige redenen, zelf bij de hoorzitting aanwezig te zijn. Indien er sprake is van een gewichtige reden, kan een collega voor hem/haar waarnemen. De

waarnemer dient zich, voorafgaand aan de hoorzitting, op de hoogte te stellen over de betreffende zaak.

- 25.6. De hoorzitting vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
- 25.7. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de verweerder zullen worden gehoord.
- 25.8. Indien klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk, indien:
 - a. Klager geen familie of naasten in zijn/haar netwerk heeft om hiervoor zorg te dragen, of;
 - b. Klager hiertoe tijdig een verzoek heeft gedaan aan de klachtencommissie.
- 25.9. De klager kan de klacht intrekken middels een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
- 25.10. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval de klager, de verweerder, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
- 25.11. Zowel klager als verweerder kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in artikel 3 lid 1 t/m 4 van dit klachtenreglement. De klachtencommissie neemt binnen vijf dagen na ontvangst van het verzoek een gemotiveerd besluit op dit verzoek.
- 25.12. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

Artikel 26 Schadevergoeding

- 26.1. Bij een Wvggz-klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om een schadevergoeding ten laste van de zorgaanbieder op te leggen.
- 26.2. De klachtencommissie kan tevens ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
- 26.3. 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 expliciet heeft gespecificeerd.
- 26.4. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om haar visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
- 26.5. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
- 26.6. De klachtencommissie stelt alleen schadevergoedingen vast van schades die relatief eenvoudig en zonder tussenkomst van derden kunnen worden vastgesteld.

Artikel 27 Melding van de Wkkgz-klacht aan het bestuur

- 27.1. Zodra de klachtencommissie tot de overtuiging is gekomen dat een Wkkgz-klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie het bestuur daarvan in kennis, opdat het bestuur ter zake maatregelen kan treffen.
- 27.2. De klachtencommissie vermeldt de termijn waarbinnen de reactie van het bestuur op en naar aanleiding van de melding van de klacht bij de klachtencommissie wordt verwacht.
- 27.3. Indien het de klachtencommissie dat het bestuur ter zake van een met toepassing van dit artikel van dit klachtenreglement aan hem gemelde klacht maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de inspecteur.
- 27.4. Alvorens de klachtencommissie overgaat tot melding van de klacht aan de inspecteur, stelt zij het bestuur in kennis van het voornemen tot melden.

Artikel 28 Afwerking van de klacht door het bestuur

- 28.1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie op een Wkkgz-klacht respectievelijk de beslissing op een Wvggz-klacht deelt het bestuur van Fivoor aan de klager, de cliënt, de klachtenfunctionaris, degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en aan

de klachtencommissie schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel respectievelijk die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

- 28.2. Bij een verwachte overschrijding van deze termijn doet het bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de in het eerste lid genoemde personen en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt kenbaar gemaakt zal worden.

Artikel 29 Beroep

- 29.1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de Wvggz-klacht.
- 29.2. 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.
- 29.3. Indien de klager niet binnen de termijn van de klachtenregeling een reactie dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen op de Wvkgz-klacht, kan ter beoordeling worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.

VI. De geschillencommissie en het beroep bij de rechtbank

Artikel 30 Aansluiting bij geschillencommissie en informatievoorziening

- 30.1. De zorgaanbieder draagt zorg voor aansluiting bij een - door de minister van VWS erkende - externe geschillencommissie.
- 30.2. De zorgaanbieder voorziet klagers van de juiste informatie over hun (on)mogelijkheden om een beroep te doen op de geschillencommissie.
- 30.3. Ingeval de klager een beroep doet op de geschillencommissie omdat naar zijn mening de wettelijke/reglementaire termijn voor de interne afhandeling van de klacht is overschreden, kan de geschillencommissie – wanneer daarvoor redelijke gronden aanwezig zijn – besluiten om de uitkomsten van deze interne afhandeling af te wachten alvorens het geschil in behandeling te nemen.
- 30.4. In vervolg op een (bindende) uitspraak of een advies van de geschillencommissie ontvangen klager en aangeklaagde van het bestuur binnen een maand een schriftelijke reactie op deze uitspraak. In deze reactie is aangegeven of de zorgaanbieder overgaat tot maatregelen, welke maatregelen genomen zullen worden en op welke termijn. Ingeval de uitspraak aanbevelingen bevat, is in de reactie gemotiveerd aangegeven of de zorgaanbieder deze al dan niet overneemt.

Artikel 31 Ontvankelijkheid van een Wkkgz-klacht bij de geschillencommissie

- 31.1. De klager kan de externe geschillencommissie verzoeken om een oordeel over een voor de klager onbevredigende reactie op een Wkkgz-klacht dan wel afwijzing van een Wkkgz-klacht. Hieronder wordt verstaan:
 - a. een afsluitbericht na klachtenbehandeling door de klachtenfunctionaris;
 - b. de schriftelijke reactie van de bestuurder op de uitspraak van de klachtencommissie;
 - c. het niet nakomen van door de zorgaanbieder toegezegde of aan de zorgaanbieder opgelegde maatregelen;
 - d. de (door de schadeverzekeraar van de zorgaanbieder) geheel of gedeeltelijk afgewezen schadeclaim.

Artikel 32 Voorleggen van een Wkkgz-klacht aan de geschillencommissie

- 32.1. Het is niet mogelijk om over de oordelen van de klachtencommissie over een Wkkgz-klacht bij de rechtbank in hoger beroep te gaan.
- 32.2. In het geval de klager niet tevreden is over het bericht van het bestuur conform artikel 27.1. van dit klachtenreglement kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Het [reglement](#) voor het indienen van klachten bij de Geschillencommissie wordt beschikbaar gesteld door Fivoor.

Artikel 33 Indienen van een verzoekschrift bij de rechter

- 33.1. Indien de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen inzake een Wvvgz-klacht, kan
 - a. de cliënt een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van diens beslissing over de klacht;
 - b. de cliënt, de klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
- 33.2. Bij het verzoekschrift aan de inspecteur respectievelijk het verzoekschrift aan de rechter worden overlegd:
 - a. Een afschrift van de klacht;
 - b. Een afschrift van de beslissing van de commissie op de klacht, dan wel;
 - c. Een afschrift van de mededeling van de commissie dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.

- 33.3. De inspecteur dient het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter in, binnen zes weken, ingaande op de dag na die waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de klager bekend is gemaakt. De inspecteur behoeft geen vervolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet-ontvankelijk acht.
- 33.4. Indien de klager niet de betrokken cliënt is dan hoort de inspecteur de cliënt. Indien de cliënt bezwaar heeft dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 33.5. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

VII. Informatie voor de verwerende medewerker

Artikel 34 Positie aangeklaagde medewerker

- 34.1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt.
- 34.2. De aangeklaagde medewerker stelt de klager altijd in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. De aangeklaagde medewerker geeft desgevraagd toelichting op het eigen handelen, waaruit de klacht is voortgevloeid. De aangeklaagde medewerker spant zich in om tot een verdere bespreking en zo mogelijk tot een oplossing te komen.
- 34.3. Als dat voor een goede bespreking van de klacht bevorderlijk is, betreft de aangeklaagde medewerker bij de verdere klachtafhandeling direct of indirect een ander. Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.
- 34.4. De aangeklaagde medewerker wijst de klager die een klacht direct bij hem kenbaar maakt, ook altijd op de mogelijkheid om de klacht (eveneens) in te dienen bij de klachtenfunctionaris.
- 34.5. Een aangeklaagde medewerker kan binnen de zorginstelling een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem. Hij ontvangt daarover algemene informatie en/of kan navraag doen bij zijn leidinggevende of bij de klachtenfunctionaris.
- 34.6. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de aangeklaagde kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger, dan wel de nabestaanden, op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

Artikel 35 Rol en bijdrage medewerker bij klacht van cliënt over andere medewerker

- 35.1. De medewerker die via de cliënt kennisneemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.
- 35.2. De medewerker (die kennis heeft genomen van een klacht over een andere medewerker) benadrukt in het contact met de klager het belang van het zo snel mogelijk en bij voorkeur rechtstreeks uiten van onvrede. Hij onthoudt zich van opmerkingen over de juistheid van de klacht.
- 35.3. Ingeval van een incident, een calamiteit en/of geweld in de zorgrelatie waarvan de medewerker kennis heeft genomen of waar hij bij betrokken was, vergewist hij zich ervan dat de cliënt en diens vertegenwoordiger dan wel de nabestaande(n) op de hoogte zijn (gesteld) van de klachtenregeling.

Artikel 36 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

- 36.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede.
- 36.2. De leidinggevende voorziet de betrokken klachteninstantie zo nodig van naam en contactgegevens van de bij een klacht betrokken medewerker.
- 36.3. De leidinggevende levert alleen een bijdrage aan de afhandeling van de klacht als hem dit door de betrokken klachteninstantie en/of de klachtenfunctionaris.
- 36.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht af of de bijstand aan zowel klager als aangeklaagde voldoende is geregeld. Zo nodig onderneemt hij daarin actie, met inzet van of in overleg met de klachtenfunctionaris.

VIII. Overige bepalingen

Artikel 37 Geheimhouding

- 37.1. Eenieder 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.
- 37.2. De geheimhoudingsplicht van de klachtenfunctionaris, de leden en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de klachtenbehandeling.

Artikel 38 Kosten

- 38.1. Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht door de klachtencommissie, door de raad van bestuur, aan klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- 38.2. De kosten van een eventueel door klager ingeschakelde gemachtigde of advocaat worden niet door de zorgaanbieder vergoed. Dit geldt tevens voor de reiskosten of vergoeding van de reistijd.

Artikel 39 Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

- 39.1. Het klachtenreglement ligt ter inzage bij alle locaties en afdelingen van Fivoor.
- 39.2. Het klachtenreglement wordt onder de aandacht gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandeling te attenderen op deze regeling, hun desgevraagd een exemplaar te verstrekken en door het klachtenreglement op de website van Fivoor te plaatsen.
- 39.3. Het klachtenreglement wordt ter inzage aangeboden aan eenieder die daarom verzoekt.

Artikel 40 Jaarverslag

- 40.1. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
- 40.2. Het jaarverslag bevat het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en/of de beslissingen van de commissie en de aanbevelingen die de commissie ter zake aan het bestuur heeft gedaan.
- 40.3. Het jaarverslag wordt voorgelegd aan het bestuur, de cliëntenraad en de inspecteur.

Artikel 41 Evaluatie

- 41.1. De klachtencommissie evalueert dit klachtenreglement binnen één jaar na de inwerkingtreding en vervolgens om de twee jaar.
- 41.2. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de evaluatie de zorgaanbieder en de cliëntenraad.

Artikel 42 Vaststelling en wijziging van het reglement

- 42.1. Dit klachtenreglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.
- 42.2. Voorstellen tot wijziging van het klachtenreglement worden voor advies voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 42.3. De vaststelling of wijziging van het klachtenreglement valt, ex artikel 8 lid 1 onder a Wmcz 2018, onder het instemmingsrecht van de cliëntenraad.

Artikel 43 Registreren, archiveren en bewaren klachtendossier

- 43.1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
- 43.2. 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 plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
- 43.3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier opgenomen.

Artikel 44 Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 juni 2024.

Bijlage 1 - Klachtenreglement voor naastbetrokkenen

Procedure voor de behandeling van klachten van naastbetrokkenen

(vastgesteld door de Raad van bestuur van Fivoor op 29 september 2020)

Aanleiding

Aanleiding om te komen tot een klachtenregeling voor naastbetrokkenen is de toenemende aandacht voor de positie van naastbetrokkenen in de zorg voor cliënten, zoals neergelegd in het familie- en naastenbeleid van Fivoor.

Naastbetrokkenen kunnen klachten hebben over:

1. De zorg en/of behandeling van de cliënt;¹⁴
2. Het feit dat hij of zij door Fivoor niet als vertegenwoordiger van de cliënt wordt aangemerkt;
3. De wijze waarop zichzelf worden geïnformeerd en/of worden betrokken bij de behandeling van hun naaste of over de 2wijze waarop zichzelf worden bejegend.

De behandeling van de onder 1 en 2 genoemde klachten vallen onder de bestaande Wkkgz-klachtenreglement van Fivoor.

Voor de behandeling van de onder 3 genoemde klachten is de onderstaande procedure vastgesteld.¹⁵

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het klachtenreglement wordt verstaan onder:

Klacht	Klacht over de wijze waarop een naastbetrokkene wordt geïnformeerd en/of betrokken bij de behandeling van zijn/haar in zorg zijnde naaste en/of over de bejegening van de naastbetrokkene door (medewerkers van) de instelling.
Klager	Naastbetrokkene van een cliënt (die in behandeling is of is geweest bij Fivoor) en die een klacht indient.
Familievertrouwenspersoon	Persoon van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP), die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand verleent aan naastbetrokkenen (www.lsfvp.nl).
Naastbetrokkene	Een familielid (echtgenoot, partner, kinderen etc.), maar ook een goede vriend, kennis of iemand die betrokken is bij de behandeling van de cliënt.

Artikel 2 Het indienen van een klacht

- 2.1. Uitgangspunt is dat de naastbetrokkene de klacht bespreekbaar maakt met de betrokken behandelaar, teamleider of andere zelf te kiezen persoon.
- 2.2. Wanneer de naastbetrokkene geen bemiddeling door de klachtenfunctionaris wenst of als bemiddeling voor de naastbetrokkene niet leidt tot een bevredigend resultaat, kan de naastbetrokkene zich wenden tot de klachtencommissie.

¹⁴ Een naastbetrokkene kan alleen namens de cliënt (met instemming van de cliënt) of als wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen.

¹⁵ De behandelaar kan in deze procedure geen behandelinhoudelijke informatie geven of ingaan op behandelinhoudelijke vragen zonder dat de cliënt hiervan weet heeft en toestemming heeft gegeven voor het delen van de behandelinhoudelijke gegevens.

- 2.3. Bij iedere klacht zal eerst door de voorzitter worden nagegaan of (alsnog) een bemiddelingsgesprek mogelijk is. Dit gesprek wordt geleid door één of twee leden van de klachtencommissie. De betreffende medewerker(s) en de naastbetrokkene proberen in dit gesprek zaken uit te praten en de relatie te herstellen. Aan het eind van het gesprek geeft de naastbetrokkene aan of de klacht hiermee voldoende is afgehandeld.
- 2.4. Als de naastbetrokkene geen gebruik wil maken van een bemiddelingsgesprek, of dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid van het probleem, dan kan de klachtencommissie gevraagd worden om een uitspraak te doen over de klacht. Er volgt dan een formele klachtenbehandeling. De klachtencommissie houdt dan een hoorzitting en zal een oordeel geven over de klacht in de vorm van een zwaarwegend advies aan de Raad van Bestuur van Fivoor.

Bijlage 2 - Stappenplan bespreken en behandelen klacht

Wkkgz-klachten

Stap 1 - bemiddeling

Bespreek uw ongenoegen/klacht met:

1. De desbetreffende medewerker;
2. De leidinggevende.

Resultaat: uw ongenoegen/klacht is weggenomen.

Indien niet het gewenste resultaat is bereikt, gaat u naar stap 2.



Stap 2 - Behandeling

Dien uw klacht in bij:

1. De klachtenfunctionaris
 - Bemiddelingspoging
2. De klachtencommissie
 - Eventueel hoorzitting
 - Uitspraak is een advies aan Raad van Bestuur
 - Raad van Bestuur geeft schriftelijk en gemotiveerd een oordeel.

Resultaat: uw ongenoegen/klacht is opgelost.

Indien niet het gewenste resultaat is bereikt, kunt u naar stap 3.



Stap 3 - Beroep

Dien uw klacht in bij de Geschillencommissie geestelijke gezondheidszorg te Den Haag.

Resultaat: de Geschillencommissie geeft in haar uitspraak een bindend advies.

Wvggz- en Jeugdwet-klachten

Stap 1 - bemiddeling

Bespreek uw klacht met:

1. De desbetreffende medewerker;
2. De leidinggevende
3. De Patiëntenvertrouwenspersoon.

Resultaat: uw klacht is weggenomen.

Indien niet het gewenste resultaat is bereikt, gaat u naar stap 2.



Stap 2 - Behandeling

Dien uw klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie behandelt uw klacht middels hoor en wederhoor tijdens een hoorzitting. De klachtencommissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak.

Resultaat: uw klacht is opgelost.

Indien niet het gewenste resultaat is bereikt, kunt u naar stap 3.



Stap 3 - Beroep

Dien uw klacht in bij de rechtbank.

Let op! Een Jeugdwet-klacht kan niet bij de rechtbank worden ingediend.

Resultaat: de rechter geeft in haar uitspraak een bindende beslissing.

Bijlage 3 - voorbeeld klachtenformulier | klinische en ambulante behandeling
Persoonsgegevens klager

Indien van toepassing:
Persoonsgegevens wettelijk
vertegenwoordiger/ gemachtigde/
zaakwaarnemer/ nabestaande,
wanneer deze een klacht indient
voor patiënt/cliënt

Achternaam		
Voornaam		
Geslacht	☐ Man ☐ Vrouw	☐ Man ☐ Vrouw
Geboortedatum		
Telefoonnummer		
E-mailadres		
Juridische titel		–
Locatie		–
Afdeling		–
Adres	–	
Postcode en woonplaats	–	
Relatie tot patiënt/ cliënt	–	

Is de klacht besproken met een medewerker?

☐ Ja ☐ Nee

Stemt u in met een bemiddelingspoging door de klachtenfunctionaris? ¹

☐ Ja ☐ Nee

U kunt zich laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Informatie hierover vindt u via uw behandelaar, de klachtenfunctionaris en op www.pvp.nl. Tevens kunt u contact opnemen met de Helpdesk PVP via telefoonnummer **085 - 330 30 00** of per email: helpdesk@pvp.nl.

Datum indienen klacht

¹ Na een bemiddelingspoging kunt u, indien gewenst, uw klacht alsnog indienen bij de klachtencommissie.

Op welke persoon/personen heeft de klacht betrekking?
Graag zoveel mogelijk informatie invullen

1. Naam	De heer/mevrouw ²	2. Naam	De heer/mevrouw ²
Functie		Functie	
Afdeling		Afdeling	
3. Naam	De heer/mevrouw ²	4. Naam	De heer/mevrouw ²
Functie		Functie	
Afdeling		Afdeling	

Omschrijving klacht en gewenste oplossing:

² Doorhalen wat niet van toepassing is

Toestemmingsverklaring inzage elektronisch patiëntendossier

Voor een zorgvuldige behandeling van uw klacht kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris of leden van de klachtencommissie gegevens uit uw elektronisch patiëntendossier inzien. Hiertoe verzoeken wij u, of uw wettelijk vertegenwoordiger, onderstaande verklaring in te vullen.

Ondergetekende geeft de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie (en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie)³ toestemming voor inzage in zijn/ haar elektronisch patiëntendossier, gedurende de looptijd van de behandeling van de thans ingediende klacht.

Achternaam	
Voornaam	
Geboortedatum	
In behandeling (geweest) bij	Locatie en afdeling:
Handtekening klager/ wettelijk vertegenwoordiger	

Bij digitaal invullen en mailen van het klachtenformulier:

☐ Ja, ik heb het begrepen en geef door het aanvinken van dit hokje toestemming voor inzage in mijn elektronisch patiëntendossier/dossier gedurende de looptijd van de behandeling van de thans ingediende klacht

Vragen hierover kunt u stellen aan de klachtenfunctionaris en/of de ambtelijke secretaris van de

³ Indien gewenst, doorhalen wat niet van toepassing is

klachtencommissie. De klachtenfunctionaris is te bereiken via telefoonnummer 088-1786999 of per e-mail: klachtenfunctionaris@fivoor.nl. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is te bereiken per e-mail: klachtencommissie@fivoor.nl.

Datum	
-------	--

Dit formulier kunt u per post sturen aan:

Klachtenfunctionaris Fivoor
Hofhoek 7
3176 PD Poortugaal

of

Klachtencommissie Fivoor
T.a.v. Ambtelijk secretaris
Hofhoek 7
3176 PD Poortugaal

Of per e-mail aan:

klachtenfunctionaris@fivoor.nl

of

klachtencommissie@fivoor.nl