

# **Reglement van de Klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken**

Gelet op hoofdstuk 10 van de Wet verplichte ggz (Wvvggz), de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), de Jeugdwet en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018, vastgesteld door de Klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken (hierna: Klachtencommissie)

## DEFINITIES

### Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

a. Zorgaanbieders: Arkin; GGZ inGeest; Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie; Levvel; Spaarne Gasthuis (PAAZ); OLVG (PAAZ), GGD Amsterdam, Rode Kruis Ziekenhuis (PAAZ), Dijklander Ziekenhuis (PAAZ) en Zaans Medisch Centrum (PAAZ).

BOSgroep; Praktijk de Nieuwe Weg; Stichting 12 Stappen; en vrijevestigde psychiaters die lid zijn van de Vereniging van Vrijgevestigde Psychiaters Amsterdam en Omstreken (VVPAO).

De zorgaanbieders Arkin, GGZ inGeest en Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie hebben aanvullende afspraken gemaakt ten aanzien van de Klachtencommissie en deze neergelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Hierin is onder meer opgenomen dat één van deze drie zorgaanbieders als portefeuillehouder van de Klachtencommissie fungeert. Dit betekent dat die zorgaanbieder de financiële administratie van de Klachtencommissie voert en dat zij werkgever is van het secretariaat van de Klachtencommissie.

b. bestuur: de besturen of directies van de onder a. genoemde zorgaanbieders.

c. werkcommissie: een deel van de Klachtencommissie, dat conform dit reglement door de voorzitter wordt belast met de behandeling van een klacht.

d. inspectie: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

e. klacht: schriftelijke uiting van onvrede of een bezwaar over gedragingen van de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is met betrekking tot de zorg. Dit reglement kent vier type klachten:

1. Wkkgz-klacht: elke klacht, niet zijnde een Wvvgz-, gecombineerde of jeugdklacht.
2. Wvvgz-klacht: een klacht, die schriftelijk en gemotiveerd is ingediend bij de Klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding, over de nakoming van een verplichting of een beslissing zoals genoemd in artikel 10:3 Wvvgz.
3. Gecombineerde klacht (Wvvgz en Wkkgz): indien de klager een klacht heeft volgens de Wkkgz, die samenhangt met de Wvvgz-klacht die wordt ingediend, dan is de Klachtencommissie bevoegd om over beide klachten te oordelen.
4. Jeugdklacht: een klacht zoals omschreven in de Jeugdwet.

f. betrokkene/cliënt: de persoon aan wie door één van de onder a. genoemde zorgaanbieders dan wel door een vrijevestigde psychiater, lid van de VVPAO, één of andere vorm van zorg wordt of werd verleend.

g. klager: de persoon die een klacht indient, te weten:

- een **Wkkgz-klacht** kan worden ingediend op grond van artikel 14 lid 1 wkkgz door een cliënt, een nabestaande van de (overleden) cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Op grond van artikel 14 lid 2 Wkkgz kan eveneens schriftelijk een klacht worden ingediend door een persoon over de weigering van de zorgaanbieder om hem in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- een **Wvvgz-klacht** kan worden ingediend door een cliënt, vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
- een **jeugdklacht** kan worden ingediend door een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder of de nabestaande (zoals bedoeld in artikel 4.2.1 lid 4 sub b van de Jeugdwet)

- een **klacht van een cliënt met een strafrechtelijke maatregel** kan worden ingediend door een cliënt die is opgenomen op grond van een strafrechtelijke maatregel waarop de Wvggz van toepassing is.

h. 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.

i. cliëntenraad: de cliëntenraden van de onder a. genoemde zorgaanbieders, als bedoeld in hoofdstuk 3 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018.

j. Wvggz: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.

l. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

o. veldnorm: Vanuit expertise en praktijk is concrete invulling gegeven aan de algemeen geformuleerde wettelijke normen. Dit gebeurt door vertaling van wetenschappelijke kennis in criteria voor professioneel handelen, vastgelegd in een professionele standaard met veldnormen. Deze standaard is evidence-based, consensus-based, patient-based en/of practice-based ontwikkeld.

## **TAAK KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 2**

1. De Klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

2. De Klachtencommissie is bevoegd de volgende klachten te behandelen:

- Voor Arkin; GGZ inGeest; Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie; Spaarne Gasthuis (PAAZ); Levvel; OLVG (PAAZ), GGD Amsterdam, Rode Kruis Ziekenhuis (PAAZ), Dijklander Ziekenhuis (PAAZ) en Zaans Medisch Centrum (PAAZ) behandelt de Klachtencommissie: Wvggz-klachten, gecombineerde klachten en jeugdklachten.

Voor de behandeling van Wkkgz-klachten verwijst de Klachtencommissie de klager naar de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.

- Voor de BOSgroep, Praktijk de Nieuwe Weg; Stichting 12 Stappen; en leden van de VVPAO behandelt de Klachtencommissie Wkkgz-klachten.

## **SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 3**

1. De Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat voldaan wordt aan de wettelijke vereisten inzake de samenstelling.

2. De voorzitters van de Klachtencommissie zijn jurist en onafhankelijk van de zorgaanbieders, in de zin dat zij in geen enkele relatie staan of hebben gestaan tot één van de zorgaanbieders. Eén van de voorzitters heeft een coördinerende rol met bijbehorende taken.

De overige leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.

3. De leden van de Klachtencommissie behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.

4. De leden van de Klachtencommissie verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.

5. Voor de aanstelling van een voorzitter van de Klachtencommissie wordt een sollicitatiecommissie ingesteld waarin in ieder geval een voorzitter, een medewerker van het secretariaat en een afgevaardigde van de portefeuillehouder vertegenwoordigd zijn.

6. Een voorzitter wordt (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van de portefeuillehouder.

7. Een voorzitter wordt op verzoek van de meerderheid van de leden van de Klachtencommissie ontslagen als deze door eigen handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

8. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid kan slechts worden gedaan indien de voorzitter zijn taken verwaarloost en/of hij ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden<sup>1</sup>.

9. De (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie verzoekt het bestuur van de betrokken zorgaanbieder de volgende leden aan te dragen:

Arkin :	5 psychiaters;
GGZ inGeest:	4 psychiaters;
Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie:	1 psychiater;
VVPAO:	2 psychiaters;
Levvel:	2 psychiaters.

Op verzoek van de (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie kan het bestuur van een andere aangesloten zorgaanbieder eveneens psychiaters voordragen.

10. De cliëntenraden van respectievelijk Arkin en GGZ inGeest dragen elk tenminste twee en ten hoogste drie leden voor ter benoeming in de Klachtencommissie. De cliëntenraad van Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie draagt één lid voor.

11. Mocht hiervoor aanleiding zijn, dan kan op verzoek van de (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie aan niet-aangesloten zorgaanbieders worden verzocht psychiaters voor te dragen. De benoeming van het lid in de Klachtencommissie wordt door de (coördinerend) voorzitter ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van de portefeuillehouder.

12. Een lid van de Klachtencommissie wordt (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie. Bij het afwijzen van een (her)benoeming door de (coördinerend) voorzitter wordt dit aan de zorgaanbieder en het voorgedragen lid schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld.

13. Een lid van de Klachtencommissie wordt op verzoek van de meerderheid van de leden van de Klachtencommissie ontslagen door de (coördinerend) voorzitter als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

14. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden <sup>(zie 1)</sup>.

15. Leden van het bestuur en de (plaatsvervangend of waarnemend) geneesheer-directeur van de zorgaanbieder kunnen niet benoemd worden tot lid van de Klachtencommissie.

16. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.

17. De Klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.

18. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt :

---

<sup>1</sup> Het is aan de leden om te bepalen wat 'dringende redenen' zijn. Te denken valt aan de situatie dat een lid:

- zich bij diens aanstelling schuldig heeft gemaakt aan misleiding;
- in ernstige mate de bekwaamheid of geschiktheid blijkt te missen tot het lidmaatschap;
- zich ondanks waarschuwing overgeeft aan misbruik van middelen, waardoor hij zijn taak niet naar behoren kan uitoefenen;
- zich schuldig maakt aan een strafbaar feit of ander opzettelijk of onoorbaar gedrag;
- de plicht tot geheimhouding schendt;
- op andere wijze grovelijk de plichten veronachtzaamt die het lidmaatschap van de Klachtencommissie met zich brengt;
- buiten staat geraakt of blijft om het lidmaatschap van de Klachtencommissie uit te oefenen.

- 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 dat onverenigbaar is met het lidmaatschap van de Klachtencommissie.
- d. na afloop van de laatste (her)benoemingstermijn.

## **WERKCOMMISSIE**

### **Artikel 4**

1. De voorzitter van de Klachtencommissie belast bij elke klacht die aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd een werkcommissie met de behandeling en afhandeling van de klacht.
2. De werkcommissie bestaat uit tenminste een voorzitter en twee leden van de Klachtencommissie, waaronder een lid van de Klachtencommissie dat conform artikel 3 lid 9 is voorgedragen door één van de respectieve cliëntenraden.
3. Als de klager een gecombineerde- of Wvggz-klacht indient dan maken in ieder geval een jurist en een psychiater deel uit van de werkcommissie.
4. De werkcommissie wordt zodanig samengesteld dat een lid niet werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht. Tevens wordt een lid uitgesloten van deelname aan de werkcommissie als de klacht tegen hem gericht is of als hij nauw betrokken is bij klager of cliënt, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
5. De leden van de Klachtencommissie hebben het recht van verschoning.
6. Klager en aangeklaagde(n) hebben de mogelijkheid, met redenen omkleed, de voorzitter van de Klachtencommissie te verzoeken de samenstelling te wijzigen. De voorzitter van de Klachtencommissie neemt binnen drie dagen een beslissing op dit verzoek. Dit schort de behandeltermijnen in dit reglement op.

## **ONDERSTEUNING KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 5**

Aan de Klachtencommissie is een ambtelijk secretariaat verbonden. Een ambtelijk secretaris kan in opdracht van de voorzitter zelfstandig een feitenonderzoek verrichten en ondersteunt de Klachtencommissie in de uitvoering van haar werkzaamheden. Elke ambtelijk secretaris behoeft de instemming van de (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie en de Raad van Bestuur van de portefeuillehouder en is geen lid van de Klachtencommissie.

## **INDIENEN VAN EEN KLACHT**

### **Artikel 6**

1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd bij het secretariaat van de Klachtencommissie ingediend.
2.
  - a. de klager kan een klacht indienen:
    - per e-mail, naar [klachtencie@ggzingeest.nl](mailto:klachtencie@ggzingeest.nl)

- per post, naar Klachtencommissie GGZ Amsterdam en omstreken, locatie OLD, Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam
- b. het klaagschrift bevat minimaal:
- de naam en contactgegevens (ten minste het postadres) van klager
  - een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt
  - de naam van de zorgaanbieder
3. De klager toont op verzoek van de voorzitter van de Klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
  4. De Klachtencommissie stuurt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
  5. Een afschrift van de klacht wordt binnen drie werkdagen toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en in geval van gecombineerde- of Wvggz-klachten aan de geneesheer-directeur van de betreffende zorgaanbieder of - bij zorgaanbieders zonder geneesheer-directeur- het bestuur van de betrokken zorgaanbieder. De Klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de Klachtencommissie te stellen termijn.
  6. De Klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
  7. Aangeklaagde heeft het recht zich tegen de klacht te verweren en daarbij gebruik te maken van de relevante gegevens uit het medisch dossier van klager.
  8. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht doen bijstaan door een door hen aan te wijzen (vertrouwens)persoon. De naam van de (vertrouwens)persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling aan de Klachtencommissie opgegeven.
  9. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de Klachtencommissie te sturen.
  10. Als de Klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en diens vertrouwenspersoon. Mocht hierover al zijn gecorrespondeerd met de aangeklaagde en de zorgaanbieder dan worden ook zij hierover schriftelijk geïnformeerd.

## **SCHORSING**

### **Artikel 7**

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 verzoekt de geneesheer-directeur na ontvangst van het schorsingsverzoek zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen drie (werk)dagen per e-mail een onderbouwd advies over het schorsingsverzoek naar de Klachtencommissie te sturen.
3. De Klachtencommissie doet vervolgens op dezelfde dag, of uiterlijk binnen twee (werk)dagen nadien uitspraak over het schorsingsverzoek en deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de patiëntenvertrouwenspersoon en de aangeklaagde/de zorgverantwoordelijke.
4. Indien het advies luidt het schorsingsverzoek niet in te willigen en dit, naar het oordeel van de voorzitter, onvoldoende is onderbouwd, dan overlegt het secretariaat (namens de voorzitter) van de Klachtencommissie na ontvangst van het advies binnen drie (werk)dagen met de betreffende geneesheer-directeur. Indien de geneesheer-directeur zijn advies handhaaft en er bestaat bij de voorzitter nog twijfel over het advies, dan overlegt de voorzitter van de Klachtencommissie met het psychiater-lid van de Klachtencommissie. Mocht daarna volgens de voorzitter en het psychiater-lid van de Klachtencommissie alsnog geen instemming met het advies mogelijk zijn, dan wordt binnen drie (werk)dagen een

hoorzitting georganiseerd waarbij partijen in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.

5. De Klachtencommissie deelt de beslissing direct na de hoorzitting mondeling mee aan de klager, de patiëntenvertrouwenspersoon en de aangeklaagde/de zorgverantwoordelijke. Binnen uiterlijk zes werkdagen wordt de beslissing ook schriftelijk aan betrokkenen toegestuurd.

6. De beslissing over de schorsing maakt in beginsel deel uit van de beslissing inzake de (on)gegrondheid van de klacht.

## **SCHADEVERGOEDING**

### **Artikel 8**

1. Bij een Wvggz-klacht kan de klager de Klachtencommissie verzoeken tevens een schadevergoeding ten laste van de zorgaanbieder vast te stellen en op te leggen.

2. De Klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding ten laste van de zorgaanbieder besluiten. Voordat de Klachtencommissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de Klachtencommissie de zorgaanbieder.

3. Het schriftelijk verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd door de klager en dient binnen vier werkdagen na verzending door de Klachtencommissie van de beslissing op de klacht, schriftelijk bij de Klachtencommissie te worden ingediend.

4. Nadat de onderbouwing van het verzoek tot schadevergoeding van klager door de Klachtencommissie naar de zorgaanbieder is gestuurd dient deze binnen vier werkdagen na verzending haar schriftelijke reactie op de onderbouwing van het schadeverzoek naar de Klachtencommissie te sturen.

5. De Klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing vervolgens zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen mee aan de klager, de patiëntenvertrouwenspersoon en de aangeklaagde/de zorgverantwoordelijke.

6. De schadevergoeding wordt door de Klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.

7. De beslissing over de schadevergoeding maakt in beginsel deel uit van de beslissing inzake de (on)gegrondheid van de klacht. Indien nodig wordt deze beslissing als een aparte beslissing (aangeduid met hetzelfde dossiernummer en een S) genomen en verzonden.

## **BEMIDDELING**

### **Artikel 9**

1. De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie onderzoekt of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. De klager hoeft bemiddeling niet te accepteren.

2. De voorzitter van de Klachtencommissie kan de bemiddeling zelf ondernemen dan wel overdragen aan één van de leden van de Klachtencommissie of een gerede derde.

3. In geval van een Wvggz-klacht worden de termijnen in dit reglement opgeschort als de klager akkoord gaat met bemiddeling. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur van de betreffende zorgaanbieder.

4. Van het resultaat van de bemiddeling wordt een verslag gemaakt dat binnen een redelijke termijn aan de betrokken partijen wordt toegestuurd.

De klacht wordt alsnog in verdere behandeling genomen, indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is. Degene die conform lid 2 optreedt als bemiddelaar neemt niet deel aan de verdere behandeling van de klacht.

## **GEEN (VERDERE) BEHANDELING**

### **Artikel 10**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken door klager of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen. Van de intrekking of succesvolle bemiddeling wordt binnen twee weken schriftelijke mededeling gedaan aan partijen. Ook de geneesheer-directeur of - bij zorgaanbieders zonder geneesheer-directeur-het bestuur van de betrokken zorgaanbieder worden geïnformeerd.

2. Wanneer het vermoeden bestaat dat er reden is om de klacht kennelijk ongegrond te verklaren, kan de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie met instemming van de voorzitter van de Klachtencommissie de klacht nader onderzoeken, bijvoorbeeld door de klager om nadere toelichting te vragen. Wanneer de ambtelijk secretaris op basis van dit onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht kennelijk ongegrond zou moeten worden verklaard, wordt de klacht met de uitkomsten van het onderzoek en het advies van de ambtelijk secretaris ter beoordeling voorgelegd aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie kan bij meerderheid besluiten om de klacht gemotiveerd kennelijk ongegrond te verklaren. Van deze beslissing worden in ieder geval klager en de aangeklaagde zorgaanbieder op de hoogte gesteld.

3. De Klachtencommissie is bevoegd een klacht niet in behandeling te nemen respectievelijk niet verder te behandelen indien blijkt dat:

- een klacht met dezelfde inhoud en van dezelfde klager nog in behandeling is bij de Klachtencommissie;
- het een klacht betreft die niet valt onder de taken van de Klachtencommissie, zoals omschreven in artikel 1 en 2 van dit reglement;
- de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan twee jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- de Wkkgz- of jeugdklacht betrekking heeft op de vraag of schadevergoeding op zijn plaats is;
- de klager op grond van hoofdstuk XIV, XV of XVI van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden de betreffende klacht moet indienen bij een door de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming ingestelde beroepsklachtencommissie.
- de klacht een bezwaar betreft tegen de inning van het eigen risico door zorgverzekeraars en de zorgaanbieder naar genoegen van de Klachtencommissie heeft aangetoond dat sprake is van geleverde en terecht gedeclareerde zorg.

## **BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 11**

1. De Klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.

2. De ambtelijk secretaris heeft de bevoegdheid om meerdere klachten van dezelfde klager, dan wel klachten van meerdere klagers die kennelijk hetzelfde feitencomplex betreffen, samengevoegd te laten behandelen. Bij samenvoeging van klachten van verschillende klagers wordt in een gezamenlijke hoorzitting elke klager individueel gehoord.

3. In het belang van de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie dient de aangeklaagde uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting een schriftelijke reactie te geven op de ingediende klacht.

Bij een Wvvgg- of gecombineerde klacht dient de aangeklaagde/zorgaanbieder er rekening



mee te houden dat de Klachtencommissie binnen de wettelijke termijn van twee of vier weken haar beslissing dient te geven (zie artikel 10:5 Wvvgz).

4. Bij andere klachten (jeugd of Wkkgz) dient aangeklaagde de reactie te geven binnen twee weken na datum van ontvangst van de klachtbrief door de zorgaanbieder, tenzij er een dringende reden is waarom deze termijn niet kan worden gehaald. In dat geval neemt aangeklaagde of diens vervanger contact op met de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie voor overleg. Het ontbreken van de toelichting binnen de gestelde termijn heeft geen opschortende werking voor de verdere behandeling van de klacht.

5. De Klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde in een gezamenlijke hoorzitting. De hoorzitting wordt zo spoedig mogelijk gepland, waarbij rekening wordt gehouden met de wettelijke termijnen. Partijen dienen zich te voegen naar de planning van de Klachtencommissie, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om daarvan af te wijken. Dit is ter beoordeling van de voorzitter van de Klachtencommissie.

6. Bij het bepalen van de zittingslocatie wordt er rekening mee gehouden dat de zittingslocatie eenvoudig te bereiken is voor klager.

7. De Klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, betrokkenen buiten elkaars tegenwoordigheid horen. In dat geval wordt de zakelijke inhoud van hetgeen door de ene partij is verklaard, door de voorzitter ter zitting aan de andere partij kenbaar gemaakt. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de Klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

8. De Klachtencommissie kan onder omstandigheden, nadat klager en aangeklaagde in de gelegenheid zijn gesteld een schriftelijke toelichting te geven op de klacht, besluiten de klacht op schriftelijke stukken te beoordelen, tenzij klager of aangeklaagde hier bezwaar tegen maken.

9. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, voorziet de ambtelijk secretaris in de vertaling van de relevante stukken en zo nodig in bijstand van een tolk ter zitting.

10. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen of getuigen (o.a. een schade-expert).

11. De behandeling van de klacht door de Klachtencommissie geschiedt met gesloten deuren. Het maken van geluidsopnamen en beeldopnamen is tijdens de hoorzitting niet toegestaan.

12. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

## **BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 12**

1. De Klachtencommissie ontvangt in het kader van de behandeling van klachten alle door haar gewenste inlichtingen van medewerkers van de zorgaanbieder, tenzij verstrekking van de gevraagde inlichtingen in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

2. De Klachtencommissie heeft het recht cliëntendossiers met voor de klacht relevante informatie op te vragen, tenzij klager daar expliciet schriftelijk géén toestemming voor heeft gegeven.

3. De Klachtencommissie heeft in het kader van de klachtenbehandeling toegang tot alle ruimten van de zorgaanbieder waar cliënten verblijven. De persoonlijke verblijfsruimten zijn hiervan uitgezonderd, tenzij een cliënt hiervoor toestemming geeft.

4. De leden van de Klachtencommissie en degenen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, zijn gehouden tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen. De plicht tot geheimhouding kan alleen doorbroken worden als een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit de taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## BESLISSING

### Artikel 13

1. De beslissing van de Klachtencommissie strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de Klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De Klachtencommissie verklaart een Wvggz-klacht in ieder geval niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig.

De Klachtencommissie verklaart een Wvggz-klacht tevens niet-ontvankelijk wanneer de klacht na een eerdere beslissing van de Klachtencommissie over hetzelfde onderwerp wordt ingediend én geen sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden.
3. Een klacht wordt gegrond verklaard:
  - indien de beslissing of gedraging in strijd is met een wettelijke regeling of veldnorm, een in de betrokken zorgaanbieder geldend voorschrift of normen geldend binnen de betrokken beroepsgroep, dan wel,
  - indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.
4. Indien de Klachtencommissie een Wvggz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
5. Indien de Klachtencommissie een Wvggz-klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
6. De Klachtencommissie kan zo nodig het schorsingsverzoek en de klacht in dezelfde hoorzitting behandelen.
7. De Klachtencommissie kan ten aanzien van de Wvggz-klachten de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
8. De Klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de Wvggz-klacht dan wel gecombineerde klachten. Het secretariaat informeert alle betrokkenen bij een lopende, actuele Wvggz-klacht in de regel binnen twee (werk)dagen na de hoorzitting telefonisch over de uitspraak.
9. Indien de Wvggz- of gecombineerde klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan - 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.
10. De Klachtencommissie neemt uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over Wvkgz- of jeugdklachten.
11. De leden 7, 8, en 9 zijn niet van toepassing indien de wet anderszins dwingend voorschrijft of met de klager een andere termijn is overeengekomen.
12. Indien mogelijk en gewenst doet de Klachtencommissie bij een beslissing inzake lid 9 mondelinge mededeling van de beslissing over een ingediende klacht. Een op verzoek van klager of aangeklaagde gedane mondelinge beslissing wordt door de Klachtencommissie ook aan de andere partij mondeling kenbaar gemaakt.
13. Een afschrift van de gemotiveerde beslissing wordt gezonden aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager is, de patiëntenvertrouwenspersoon, de advocaat van de klager en de aangeklaagde. Ook wordt een afschrift verzonden aan de geneesheer-directeur, zorgverantwoordelijke of het bestuur van de betrokken zorgaanbieder.

14. De inspecteur ontvangt een afschrift van beslissingen van de Klachtencommissie inzake Wvvggz- en gecombineerde klachten.
15. De Klachtencommissie maakt de uitspraken over de aan de Klachtencommissie voorgelegde Wvvggz-klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn. De uitspraken worden gepubliceerd op de landelijke website ([www.wvvggzklachten.nl](http://www.wvvggzklachten.nl)).
16. De beslissingen van de Klachtencommissie zijn bindend voor de zorgaanbieder. Bij gegrondverklaring van de klacht wordt de aangeklaagde beslissing of gedraging voor zover mogelijk ongedaan gemaakt, dan wel in overeenstemming gebracht met de beslissing van de Klachtencommissie.
17. Van de wijze waarop de zorgaanbieder gevolg geeft aan de beslissing van de Klachtencommissie doet deze binnen vier weken schriftelijk mededeling aan de Klachtencommissie en de klager.
18. Voor jeugd- en Wkkgz-klachten geldt dat de zorgaanbieder na de beslissing van de Klachtencommissie een eindoordeel schrijft, zoals omschreven in artikel 17 Wkkgz of artikel 4.2.1 lid 5 van de Jeugdwet. Het eindoordeel staat gelijk aan de schriftelijke mededeling zoals omschreven in het vorige lid.
19. De Klachtencommissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

## **MELDING AAN INSPECTIE GEZONDHEIDSZORG EN JEUGD**

### **Artikel 14**

1. Indien de klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter waarbij sprake is van onverantwoorde zorg, wijst de Klachtencommissie het bestuur daarop. Wanneer de Klachtencommissie constateert dat het bestuur –ondanks herhaald aandringen– geen maatregelen heeft genomen, gaat de Klachtencommissie over tot melding van een zogenoemde ernstige klacht bij de inspectie.
2. Bij melding aan de inspectie anonimiseert de Klachtencommissie de gegevens van de klager en de aangeklaagde.  
De Klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een geanonimiseerde melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## **BEROEPSPROCEDURE IN HET KADER VAN WVGGZ-KLACHTEN**

### **Artikel 15**

1. Nadat de Klachtencommissie een beslissing op grond van de Wvvggz heeft genomen of indien de Klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan klager of de zorgaanbieder een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. 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.
2. Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter, hetzij via de inspecteur, hetzij rechtstreeks door de klager of zorgaanbieder ingediend, dienen een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing van de Klachtencommissie te worden meegezonden.

## **ANDERE RECHTSGANGEN**

### **Artikel 16**

1. Conform artikel 13 lid 18 van dit reglement schrijft de zorgaanbieder na de beslissing van de Klachtencommissie een eindoordeel. Het onderdeel Wkkgz-klacht kan ter beslechting voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie.
2. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klager zich te wenden tot de civiele rechter, het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg of andere instanties die tot behandeling van een klacht bevoegd zijn.

## **KOSTEN**

### **Artikel 17**

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de Klachtencommissie geen kosten in rekening aan klager.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen, of voor het inschakelen van tolken door de Klachtencommissie komen voor rekening van de aangeklaagde zorgaanbieder.
3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische of andere bijstand aan de klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder, ongeacht de beslissing van de Klachtencommissie op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

## **VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING**

### **Artikel 18**

1. De Klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur, de respectievelijke geneesheer-directeuren en de respectievelijke cliëntenraden. 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 een daartoe geschikt platform.
2. De Klachtencommissie levert jaarlijks voor 1 maart de benodigde gegevens aan voor de jaarverantwoording van de zorgaanbieder.

### **Artikel 19**

1. Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de ambtelijk secretaris, dat de privacy van alle cliënten gewaarborgd is. De stukken worden vernietigd, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Klachtencommissie, vijf jaar na de beslissing van de Klachtencommissie op de ingediende klacht of het moment waarop de Klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
2. 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 cliëntendossier opgenomen.

## **GEHEIMHOUDING**

### **Artikel 20**

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.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 21 Openbaarmaking klachtenregeling**

Van het bestaan van de Klachtencommissie, het reglement en de bereikbaarheid van de Klachtencommissie wordt mededeling gedaan op de internetpagina's van de zorgaanbieders en in de voorlichtingsbrochures voor cliënten.

### **Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Klachtencommissie.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Klachtencommissie ter advisering voor aan de zorgaanbieder(s) van Arkin, GGZ inGeest en Amsterdam UMC/AMC afdeling Psychiatrie.

### **Artikel 23 Onvoorzien**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de (coördinerend) voorzitter van de Klachtencommissie na overleg met de bestuurder en/of de geneesheer-directeur van de aangesloten zorgaanbieder.

### **Artikel 24 Overig**

Een klacht over (de werkwijze van) de Klachtencommissie kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur van de portefeuillehouder. De klacht dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Alvorens de Raad van Bestuur een oordeel over de klacht geeft stelt zij naast klager tevens de voorzitter van de Klachtencommissie in de gelegenheid diens zienswijze over de klacht kenbaar te maken.

### **Artikel 25 Datum van inwerkingtreding**

Dit (gewijzigde) reglement treedt in werking op 1 oktober 2024.