



Reglement Klachtencommissie

Patiënten

Parnassia Groep

Januari 2020

Reglement Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep

De Parnassia Groep wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de patiënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers.

De Parnassia Groep stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht.

De doelstelling daarbij is het oplossen van de onvrede van de patiënt. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast kan onvrede effectief worden opgelost via bemiddeling door een leidinggevende, patiëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Ten slotte heeft de patiënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen.

Dit reglement Klachtencommissie Parnassia Groep ziet toe op de behandeling door de Klachtencommissie Parnassia Groep van specifieke klachten van betrokkenen tegen die op grond van de de Wet verplichte GGZ (Wvvggz) verplichte zorg (kunnen) ontvangen, op klachten in het kader van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. Jeugdwet) en van algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante patiënten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Reglement

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1 De (ggz-)zorgaanbieders:

- Parnassia Groep: de zorgmerken:
 - Parnassia Haaglanden en Noord-Holland
 - Antes/Bavo Europoort
 - I-psy PsyQ Brijder
 - Youz
 - Indigo
 - Stichting 1nP
 - Triora
 - Reakt

- Scelta, expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag
- PsyToBe, zorginstelling voor poliklinische behandeling van patiënten met gecombineerde problematiek, gevestigd te Rotterdam.
- Klinisch Centrum Nootdorp, gevestigd te Nootdorp
- Erasmus Medisch Centrum, gevestigd te Rotterdam
- Lievegoed, gevestigd te Bilthoven

1.2 Raad van bestuur

De raad van bestuur van de Parnassia Groep.

Datum laatste wijziging: Maart 2020

Toepassingsgebied: Parnassia Groep

Pagina 2 van 13

1.3 Bestuurder

De bestuurders van de zorgmerken en de bestuurders van Scelta, PsyToBe, Klinisch Centrum Nootdorp, Erasmus Medisch Centrum en Lievegoed genoemd onder 1.1.

1.4 Medewerker

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor de zorgaanbieder.

1.5 Commissie

De klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvvgz. De Commissie is tevens bevoegd tot behandeling van Wkkgz klachten en klachten in het kader van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 2 sub a Jeugdwet).

Voor de zorgaanbieders Klinisch Centrum Nootdorp, Erasmus Medisch Centrum en Lievegoed, als genoemd onder 1.1 is de commissie alleen bevoegd te oordelen over klachten die op grond van de Wvvgz zijn ingediend.

1.6 Patiënt, betrokkene, cliënt, jeugdige

- a. Betrokkene: de persoon, aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend op grond van de Wvvgz.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (art. 1 lid 1 Wkkgz).
- c. Jeugdige: persoon aan wie de zorgaanbieder jeugdhulp verleent of heeft verleend persoon die:
 - 1°. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
 - 2°. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht, of
 - 3°. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
 - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp zoals gedefinieerd in onderdeel 1 van de Jeugdwet, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
 - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
 - is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is (artikel 1.1 Jeugdwet).
- d. Patient: betrokkene, cliënt of jeugdige

1.7 Klager

- 1.7.1 De persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:
 - a. de cliënt;
 - b. een nabestaande van de overleden cliënt;
 - c. een vertegenwoordiger van de cliënt;
 - d. familieleden en andere personen die vanwege hun relatie met patiënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden kunnen een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker van de zorgaanbieder jegens henzelf.
- 1.7.2 De persoon, die ingevolge de Wvvgz bevoegd is een klacht indienen, te weten:

- a. de betrokkene;
- b. de vertegenwoordiger van betrokkene als bedoeld in artikel 1:3 Wvvgz;
- c. de nabestaande van betrokkene als bedoeld in artikel 1:1 onder p Wvvgz.

1.7.3 De persoon, die ingevolge de Jeugdwet bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:

- a. de jeugdige;
- b. de ouder;
- c. de ouder zonder gezag;
- d. de voogd;
- e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder gezag over de jeugdige uitoefent;
- f. de pleegouder;
- g. een nabestaande van de overleden jeugdige.

1.8 Aangeklaagde

Degene op wiens beslissing of wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is of is geweest.

1.9 Klacht

Een bij de commissie ingediend bezwaar tegen:

- a. een gedraging van een medewerker of handelwijze van de zorgaanbieder jegens een cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt in het kader van de Wvkgz;
- b. een gedraging van een medewerker of handelwijze van de zorgaanbieder jegens een jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder (ingevolge artikel 4.2.1. lid 1 Jeugdwet);
- c. De commissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de volgende artikelen uit de Wvvgz:
 - wilsbekwaamheid (artikel 1:5);
 - zelfbindingsverklaring (artikel 4:1, tweede lid);
 - tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan de crisismaatregel (artikel 7:3);
 - dossierplicht (artikel 8:4);
 - verlenen verplichte zorg (artikel 8:7);
 - uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel (artikel 8:9);
 - de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties (artikel 8:11);
 - uitvoering tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:12);
 - beslissing tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:13);
 - veiligheidsonderzoek (artikel 8:14);
 - huisregels (artikel 8:15);
 - overplaatsing (artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid);
 - tijdelijke onderbreking verplichte zorg (artikel 8:17);
 - beëindiging verplichte zorg (artikel 8:18, achtste en twaalfde lid);
 - voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg (artikel 8:20);
 - periodieke evaluatie van de verplichte zorg (artikel 8:21);
 - geheimhoudingsverplichting (artikel 8:34);

- strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht (artikel 9:3);
- strafrechtelijke plaatsing: zorgplan (artikel 9:4);
- strafrechtelijke plaatsing: behandeling (artikel 9:5);
- strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling (artikel 9:6);
- strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring (artikel 9:7);
- strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen (artikel 9:8);
- strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen (artikel 9:9).

1.10 Begeleider/vertrouwenspersoon

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager dan wel de medewerker bijstand verleent bij de behandeling van een klacht.

1.11 IGJ

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

1.12 Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)

Degene die is bedoeld in de Wvggz, artikel 11:1

1.13 Cliëntenraad: de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen

1.14 Rechter:

De rechtbanken in de betreffende arrondissementen:

1.15 Geneesheer-directeur:

Arts als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, aangewezen door en in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg:

1.16 Verplichte zorg:

Verplichte zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvggz.

Artikel 2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN

2.1 Doelstelling

Het reglement heeft tot doel:

- het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten;
- het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg, waaronder het op grond van ingediende klachten signaleren en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening.

2.2 Uitgangspunten bij dit reglement zijn:

- het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de Wvggz, de Jeugdwet en

- b. de Wkkgz;
- b. zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten;
- c. een onafhankelijke klachtbehandeling ondermeer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de commissie;
- d. bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

Artikel 3. COMMISSIE

3.1 Zorgaanbieder

De onder 1.1 genoemde zorgaanbieders sluiten zich overeenkomstig het bepaalde in dit reglement aan bij de commissie met vier regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Noord-Holland, Rijnmond en Oost-Nederland.

3.2 Samenstelling

3.2.1 De leden van de commissie zijn niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder.

3.2.2 Per regio bestaat de commissie uit een pool van meerdere leden, waaronder minimaal:

- drie juristen, niet werkzaam voor een zorgaanbieder als genoemd bij 1.1, waarvan er één tevens (coördinerend) onafhankelijk voorzitter van de regionale kamer is.

De overige leden van de commissie zijn inhoudelijk deskundigen die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke gezondheidszorg dan wel verslavingszorg werkzame disciplines.

3.2.3 Per klacht wordt een commissie samengesteld volgens de volgende verdeelsleutel: een jurist, tevens voorzitter, en twee inhoudelijk deskundigen. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen zal zoveel als mogelijk gelet worden op de aard van de klacht. Bij klachten conform de Wvggz maakt altijd een psychiater deel uit van de commissie.

3.2.4 De voorzitters en leden verrichten hun taak volgens een, bij voorkeur, halfjaarlijks vooraf opgesteld rooster; de voorzitters zijn (met de ambtelijk secretaris) verantwoordelijk voor de recrutering van de leden ten behoeve van een zitting.

3.2.5 De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven Antes, Parnassia Haaglanden en Parnassia Noord-Holland, en Youz voegen aan de regionale kamer van de commissie in hun respectievelijke regio een medewerker toe in de functie van ambtelijk secretaris en voorzien in zijn waarneming. Deze medewerkers zijn geen lid van de commissie.

3.3 Voordracht, benoeming, zittingstermijn, ontslag en vergoeding

3.3.1 Voordracht

De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven zoals genoemd in 1.1 zijn verantwoordelijk voor het werven van de leden van de regionale kamer in hun respectievelijke regio en dragen die ter benoeming voor aan de raad van bestuur. De bestuurders kunnen voor het werven meerdere in- en externe gremia verzoeken hiertoe voorstellen te doen.

3.3.2 Benoeming

Het voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van een regionale kamer van de commissie wordt door de raad van bestuur ter advisering aan de Concerncliëntenraad van de Parnassia Groep aangeboden. Na advisering vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.

3.3.3 Zittingstermijn

De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming is

tweemaal mogelijk. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voorgedragen conform het bepaalde bij 3.3.1 en vindt benoeming plaats volgens het bepaalde onder 3.3.2 en 3.3.3.

3.3.4 Ontslag

Gedurende de termijn van hun benoeming kunnen de voorzitters en leden van de commissie slechts door de raad van bestuur van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

3.3.5 De leden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden.

3.4 Geheimhouding

De voorzitter en de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht, ook na beëindiging van hun lidmaatschap, omtrent al hetgeen te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht.

De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van ambtelijk secretaris, ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

3.5 Verschoning en wraking

De voorzitters en leden van de commissie verschonen zich van de behandeling van een klacht, waarbij zij in enig opzicht zijn betrokken, dan wel betrokken zijn geweest en in die gevallen waarin zij zich anderszins niet vrij voelen om over de klacht te oordelen. De leden van de commissie kunnen door of namens de klager worden gewraakt om aan de behandeling van een klacht deel te nemen. De commissie besluit terstond of de wraking wordt toegestaan.

4 KLACHTOPVANG en BEMIDDELING

4.1 Onverminderd het recht van klager bij de commissie een klacht in te dienen en daarover een uitspraak te verlangen, wordt bij de toepassing van dit reglement ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen in overleg met:

- de medewerker op wiens gedraging of beslissing het ongenoegen is gericht;
- de leidinggevende(n) van de zorgaanbieder;
- de patiëntenvertrouwenspersoon;
- de klachtenfunctionaris.

4.2 Indien de voorzitter van de commissie daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met instemming van klager worden geprobeerd langs de weg van klachtopvang en of bemiddeling tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.

4.3 De voorzitter van de commissie kan de (naasthogere) leidinggevende vragen bij een klacht over een medewerker te bemiddelen, dan wel een lid uit de commissie aanwijzen die met de bemiddelingspoging wordt belast, dan wel ieder ander persoon die de instemming van klager en aangeklaagde heeft, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.

4.4 De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de klacht die voorwerp is van bemiddeling.

4.5 Gedurende de periode van klachtopvang/bemiddeling worden de termijnen in overeenstemming met klager opgeschort.

- 4.6** Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de bemiddelaar, met instemming van de klager en aangeklaagde, het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de voorzitter van de commissie, de klager en de aangeklaagde. Uit deze rapportage moet blijken dat klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling.
- 4.7** Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd. De klager heeft de mogelijkheid om na een succesvol afgesloten bemiddeling binnen twee weken op zijn standpunt terug te komen en de klacht alsnog ter behandeling aan de commissie aan te bieden.
- 4.8** Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de klacht door de commissie in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven in de artikelen 5 en volgende van dit reglement. Het lid van de commissie belast met de bemiddelingspoging neemt geen deel aan de behandeling van de klacht door de commissie. Aan de commissie wordt geen inhoudelijke informatie verstrekt over de bemiddelingspoging.

5 KLACHTENPROCEDURE

5.1.1 Een klacht dient schriftelijk en ondertekend bij de commissie te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van klager te bevatten.

5.1.2 Een klacht wordt gericht aan de regionale kamer:

Voor de Regio Haaglanden:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Monsterseweg 93, 2553 RJ Den Haag.

Voor de Regio Noord-Holland:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Oude Parklaan 125, 1901 ZZ in Castricum.

Voor de Regio Rijnmond:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Prins Constantijnweg 48 – 54, 3066 TA Rotterdam.

Voor de regio Oost-Nederland:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Postbus 62, 6865 ZH Doorwerth.

5.2 Het niet in behandeling nemen van een klacht

In overleg met de voorzitter van de commissie gaat de ambtelijk secretaris na, of

- a. het een klacht betreft in de zin van artikel 1.9 van dit reglement
- b. degene die de klacht indient bevoegd is om de klacht in te dienen
- c. een van dezelfde klager over het zelfde onderwerp ingediende klacht nog in behandeling is.

De voorzitter heeft de bevoegdheid de klacht niet- of niet verder in behandeling te nemen als de klacht niet aan de voorwaarden voldoet.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt schriftelijk melding gedaan aan, degene die de klacht heeft ingediend, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

5.3 Verzoek tot schorsing

- 5.3.1 De klager kan de commissie inzake een Wvvgz klacht schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
- 5.3.2 De commissie legt het verzoek om schorsing binnen drie werkdagen na ontvangst voor advies voor aan de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf. De geneesheer-directeur geeft een gemotiveerd advies aan de commissie.
- 5.3.3 Nadat het advies van de geneesheer-directeur door de commissie is ontvangen beslist zij onverwijld op het verzoek van de schorsing.
- 5.3.4 De commissie geeft van de beslissing op het schorsingsverzoek onverwijld kennis aan klager. Een mondelinge kennisgeving wordt schriftelijk bevestigd.

5.4 Ontvangstbevestiging

De ambtelijk secretaris van de commissie

- a. bevestigt binnen drie werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht. Tevens wordt daarbij schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- b. zendt aan de aangeklaagde terstond een afschrift van de klacht met het verzoek binnen de daarin aangegeven termijn schriftelijk naar de commissie te reageren op de klacht. Tevens wordt daarbij aan de aangeklaagde schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- c. doet van de indiening van een klacht en de inhoud ervan mededeling aan de bestuurder i.c. de geneesheer-directeur van het betreffende zorgbedrijf;
- d. stelt in overleg met de voorzitter de commissie samen in geval het tot een hoorzitting komt;
- e. stelt in overleg met de voorzitter de zittingsdatum vast;
- f. roept partijen op voor de hoorzitting; hierbij wordt partijen gewezen op hun recht zich te laten begeleiden en zich te laten vertegenwoordigen.

5.5 Hoorzitting

5.5.1 Horen van partijen

De commissie stelt de klager en de aangeklaagde wordt in de gelegenheid gehoord te worden. De hoorzitting is niet openbaar. Partijen worden in principe in elkaars bijzijn gehoord. Op verzoek van klager of aangeklaagde kan de voorzitter van de commissie besluiten dat het horen apart van elkaar plaatsvindt. Bij gescheiden horen zal de commissie zakelijk meedelen wat de andere partij heeft verklaard en de gelegenheid geven daar op te reageren. Indien partijen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen.

De commissie handelt naar bevind van zaken als klager en/of aangeklaagde niet ter zitting verschijnt.

5.5.2 Vertrouwenspersoon

De klager en aangeklaagde, kunnen zich tijdens het horen doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.

5.5.3 Inlichtingen

- a. De commissie kan deskundigen raadplegen, om overlegging verzoeken van terzake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen.
- b. De commissie ziet het patiëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie heeft hiervoor de expliciete toestemming van de patiënt nodig of, indien de patiënt niet in staat kan worden geacht zijn belangen ter zake redelijk te kunnen behartigen, diens wettelijke vertegenwoordiger.

- c. De commissie kan iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voorzover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.
- d. De commissie oefent deze bevoegdheden slechts uit voor zover dat noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.

5.6 Klachtbehandeling

- 5.6.1 De klachtbehandeling houdt ondermeer in, dat de commissie, op grond van het feitencomplex, de haar toegezonden rapportage(s) en de terzake afgelegde verklaringen onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:
 - a. de wettelijke voorschriften;
 - b. bij de zorgaanbieder en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen of gedragsregels;
 - c. normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 5.6.2 De commissie kan een Wkkgz of klacht op grond van de Jeugdwet:
 - a. niet in behandeling nemen (art. 5.2);
 - b. gegrond achten;
 - c. deels gegrond achten;
 - d. klacht ongegrond achten.
- 5.6.3 De beslissing van de commissie inzake een Wvvgz klacht strekt tot
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht en/of het schadevergoedingsverzoek;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht en/of het schadevergoedingsverzoek, of;
 - d. gegrondverklaring van de klacht en/of het schadevergoedingsverzoek.
- 5.6.4 De commissie kan naast de beslissing op een klacht aanbevelingen doen aan de zorgaanbieders genoemd in 1.1.

5.7 Schadevergoeding

- 5.7.1 Bij een klacht op grond van de Wvvgz kan de klager de commissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder;
- 5.7.2 De commissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten;
- 5.7.3 Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet door de klager worden onderbouwd;
- 5.7.4 Het schadevergoedingsverzoek moet van dien aard zijn dat de beoordeling en vaststelling van de schade door de commissie kan worden bepaald binnen de in artikel 5.8.4 bepaalde termijnen.
- 5.7.5 De commissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
- 5.7.6 De schadevergoeding wordt door de commissie naar billijkheid vastgesteld.

5.8 Uitspraak

Wkkgz

- 5.8.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. (art. 17 lid 1 Wkkgz). De raad van bestuur van de zorgaanbieder dan wel de bestuurder van het zorgmerk waartegen de klacht is gericht ontvangen een afschrift van deze schriftelijke mededeling.
- 5.8.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het

- verstrijken van de termijn en geeft daarvan schriftelijk mededeling aan de klager. (art. 17 lid 2 Wkkgz)
- 5.8.3 De commissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht een met redenen omklede beoordeling op de klacht, schriftelijk kennis aan de klager, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

Wvggz

- 5.8.4 De commissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van haar met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan, schriftelijk kennis aan de klager, de patiënt, de medewerker, de bestuurder, de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht en de IGJ. De beslissing wordt in beginsel na afloop van (de nabespreking van) de hoorzitting telefonisch door de ambtelijk secretaris aan de betrokkenen doorgegeven.
- 5.8.5 Indien de commissie de 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.
- 5.8.6 Indien de commissie de 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. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon zal zich in deze kwestie laten adviseren door de verantwoordelijke geneesheer-directeur.
- 5.8.7 De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 5.8.8 De bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht bericht binnen vier weken na de ontvangst van de beslissing van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen worden genomen.
- 5.8.9 Indien de commissie na ontvangst van een Wvggz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie inhoudt dat de Wvggz-klacht (gedeeltelijk) ongegrond is, kan de klager een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing op de klacht.
- 5.8.10 De termijn voor het indienen van het verzoekschrift bij de rechter is zes weken na de dag waarop de beslissing van de commissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de commissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.
- 5.8.11 Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter worden een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing van de commissie meegezonden.

5.9 Jeugdwet

- 5.9.1 De commissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht van haar met redenen omklede beslissing op de klacht, schriftelijk kennis aan de klager, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.
- 5.9.2 De klager en de commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de commissie haar beslissing schriftelijk heeft kenbaar gemaakt, een schriftelijke mededeling van de bestuurder waarin met redenen omkleed is aangegeven

welke beslissingen/maatregelen hij naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

6 SLOTBEPALINGEN

6.1 Overige instanties

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals het regionaal tuchtcollege, de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd, de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg en de rechter. Als de klager hiertoe besluit, dient deze dit onverwijld aan de commissie mee te delen.

6.2 Kosten

- 6.2.1 De commissie brengt aan de klager geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Eventuele kosten voor bijstand van de klager komen voor diens rekening.
- 6.2.2 Voor het tegen betaling inschakelen van een externe deskundige heeft de commissie toestemming van de raad van bestuur van de zorgaanbieder dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht.

6.3 Schadeclaims

De commissie neemt geen schadeclaims (DBC, eigen risico, wegblijftarief e.d.) en aansprakelijkstelling in behandeling, anders dan de schadevergoeding voor Wvggz klachten bedoeld in artikel 5:7. Schadeclaims en aansprakelijkstellingen worden terstond verwezen naar de raad van bestuur dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waarop de klacht betrekking heeft.

6.4 Klachten gericht op een ernstige situatie met structureel karakter

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de raad van bestuur daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de raad van bestuur terzake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de IGJ, nadat de raad van bestuur van dit voornemen op de hoogte is gesteld.

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

6.5 Archivering en bewaartermijn van dossiers, en inzage

Van het dossier inzake behandeling van een klacht bewaart de (regionale kamer van de) commissie slechts één exemplaar ten behoeve van archief. De dossiers met betrekking tot klachten worden gedurende vijf jaar bewaard en daarna vernietigd. De klager respectievelijk de aangeklaagde heeft recht op inzage in de gegevens die tijdens de procedure zijn vastgelegd en in het dossier opgenomen. De aangeklaagde voor zover het de over hem vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee niet de privacy van de klager in het geding komt. Zij kunnen hiertoe een schriftelijk verzoek indienen bij de voorzitter van de commissie.

6.6 Overgangsbepaling Bopz

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvggz worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz.

6.7 Bekendmaking

De bestuurder draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement binnen het zorgmerk aan patiënten en medewerkers op een wijze die bij de zorgaanbieder

gebruikelijk is. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld onder de vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

6.8 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur.

6.9 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert dit klachtenreglement binnen een jaar na inwerkingtreding.

6.10 Wijziging en vaststelling

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieders. De zorgaanbieders leggen de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

6.11 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslissen de voorzitters van de klachtencommissie.

6.12 Toezien

De raad van bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

6.13 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020.
