

## Reglement Klachtencommissie Wvggz

### Begripsomschrijving

#### **Artikel 1.**

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
  - Stichting: de stichting Klachtencommissie Wzd/Wvggz, volgens haar statuten opgericht met als doel: het oprichten, in stand houden en faciliteren van onder meer een Klachtencommissie als bedoeld in art. 10:1 Wvggz.
  - Raad van Deelnemers (RvD): orgaan van de Stichting, bestaande uit deelnemende organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Tot haar taken behoren het benoemen van de leden van de Klachtencommissie Wzd/Wvggz en het vaststellen van dit reglement.
  - Klachtencommissie Wzd/Wvggz: orgaan van de Stichting met leden. Het ledenbestand is zodanig dat hieruit kunnen worden gevormd een Klachtencommissie Wzd en een Klachtencommissie Wvggz.
2. In dit reglement wordt onder de hierna genoemde begrippen verstaan:
  - 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;
  - klacht: een klacht als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;
  - Klachtencommissie: de klachtencommissie Wvggz die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;
  - Klager: degene die een klacht indient;
  - Klachtgerechtigde: betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene:
  - Aangeklaagde: degene tegen wie de klacht over de nakoming van een verplichting of een beslissing gericht is;
  - Nabestaande: nabestaande als bedoeld in art. 1 lid 1 Wvkgz;
  - vertegenwoordiger: vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 van de wet;
  - (verplichte) zorg: (verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;
  - wet: Wet verplichte ggz (Wvggz);
  - zorgaanbieder: de zorgaanbieder die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent en is aangesloten bij de Stichting;
  - zorgverantwoordelijke: degene die een geregistreerd beroep uitoefent als bedoeld in artikel 3 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg en die behoort tot een bij regeling van Onze Minister aangewezen categorie van deskundigen, verantwoordelijk voor de zorg.

3. Voor zover in dit reglement begrippen zijn gehanteerd, die in dit reglement niet nader zijn gedefinieerd geldt de definitie van de wet.

#### Algemene bepalingen

##### **Artikel 2.**

1. Dit reglement bepaalt de werkwijze van de Klachtencommissie Wvggz hierna ook te noemen “de Klachtencommissie”.
2. Dit reglement is een regeling als bedoeld in art. 10:4 lid 2 Wvggz en voldoet aan de in de Wet gestelde eisen.
3. Dit Reglement is vastgesteld door de Raad van Deelnemers van de Stichting. Alleen de Raad van Deelnemers is bevoegd wijzigingen aan te brengen in het Reglement. Een wijziging van het Reglement vindt niet plaats dan nadat de leden van de Klachtencommissie daarover zijn gehoord.
4. Iedere zorgaanbieder die bij de Klachtencommissie is aangesloten, moet zich conformeren aan dit Reglement.
5. Voor zover dit reglement zou afwijken van de voorwaarden als genoemd in de wet worden de voorwaarden van de wet geacht van toepassing te zijn.

#### Klachtencommissie

##### **Artikel 3.**

1. De Klachtencommissie Wzd/Wvggz bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal leden.
2. De Raad van Deelnemers benoemt een voorzitter, een vice-voorzitter en leden. De voorzitters dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Onder de leden dienen zich in ieder geval te bevinden een of meerdere psychiaters.
3. De voorzitter wijst de leden aan die aan de behandeling van een klacht deelnemen.
4. Aan de behandeling van een klacht nemen deel: de voorzitter of vice-voorzitter en twee of vier leden, waaronder in ieder geval een psychiater, tezamen hierna te noemen “de Klachtencommissie”.
5. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

##### **Artikel 4.**

1. De Klachtencommissie heeft, in afwijking van hoofdstuk 3 van de Wkkgz, tot taak te beslissen over klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet.
2. De leden zijn onafhankelijk en verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid. Zij zullen geen instructies aanvaarden van wie dan ook, daaronder begrepen het bestuur van de stichting, aangaande de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing aangaande een klacht.

3. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
4. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de Klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger.
5. Een lid van de Klachtencommissie heeft geen rechtstreeks persoonlijk of zakelijk belang bij de afloop van een klacht bij de behandeling waarvan hij is betrokken.
6. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de klachtencommissie zich in elk geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.

### Klacht

#### **Artikel 5. Klacht**

1. De cliënt, zijn vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt kan een schriftelijke en gemotiveerde klacht indienen bij de Klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of over een beslissing op grond van:
  - a. art. 1:5 (wilsonbekwaamheid);
  - b. art. 4:1 lid 2 (zelfbindingsverklaring);
  - c. art. 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel);
  - d. art. 8:4 (dossierplicht);
  - e. art. 8:7 (verlenen verplichte zorg);
  - f. art. 8:9 (uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel);
  - g. art. 8:11 (de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties);
  - h. art. 8:12 (uitvoering tijdelijke verplichte zorg);
  - i. art. 8:13 (beslissing tijdelijke verplichte zorg);
  - j. art. 8:14 (veiligheidsonderzoek);
  - k. art. 8:15 (huisregels);
  - l. art. 8:16 lid 1, 2, 3 (overplaatsing);
  - m. art. 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg);
  - n. art. 8:18, lid 8 en 12 (beëindiging verplichte zorg);
  - o. art. 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg);
  - p. art. 8:21 (periodieke evaluatie van de verplichte zorg);
  - q. art. 8:34 (geheimhoudingsverplichting);
  - r. art. 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht);
  - s. art. 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan);
  - t. art. 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling);
  - u. art. 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling);
  - v. art. 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring);

- w. art. 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen);  
x. art. 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen).

#### **Artikel 6. het indienen van de klacht**

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de Klachtencommissie.
2. Klager kan de klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, indienen bij de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie:
  - Per email: [klachtencommissie@quasir.nl](mailto:klachtencommissie@quasir.nl)
  - Per post: Klachtencommissie Wzd/Wvvggz, t.a.v. de ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940 KA Meppel
  - Via het klachtenformulier op de website: <https://quasir.nl/klachtencommissie-wzd-wvvggz/>
3. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn door Klager en bevat minimaal:
  - de naam en contactgegevens van Klager;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt;
  - naam Aangeklaagde.
4. Klager toont op verzoek van de Klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
5. Bij indiening van de klacht kan Klager verzoeken om een door de zorgaanbieder te betalen schadevergoeding ex art. 14 van dit Reglement.

#### **Artikel 7 na indiening van de klacht**

1. Na ontvangst van de klacht zendt de ambtelijk secretaris aan Klager schriftelijk een ontvangstbevestiging, waarin de datum van ontvangst is vermeld. Daarbij wordt melding gemaakt van de verdere procedure.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals bedoeld in art. 6, dan wordt Klager hierop gewezen en in de gelegenheid gesteld om dit te herstellen binnen een termijn van 5 dagen.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van privacy gevoelige informatie (vertrouwelijke persoonsgegevens) Klager betreffende, dan wordt dit expliciet in de ontvangstbevestiging vermeld en wordt verzocht om schriftelijke toestemming van de Klager of diens wettelijke vertegenwoordiger dat hij er mee instemt dat Aangeklaagde alle naar haar oordeel relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, aan de Klachtencommissie verstrekt voor de behandeling van het geschil. Indien Klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt zelf om toestemming gevraagd.
4. De datum indiening van de klacht geldt als startdatum van de behandeltermijn, tenzij nadere gegevens zijn gevraagd als bedoeld in lid 2. In dat geval start de behandeltermijn na ontvangst van deze gegevens.

**Artikel 8 bevoegdheid / ontvankelijkheid**

1. De Klachtencommissie verklaart zich niet bevoegd om de klacht te behandelen:
  - a. indien Aangeklaagde niet is aangesloten bij de Klachtencommissie;
  - b. indien de klacht geen betrekking heeft op de nakoming van een verplichting of over een beslissing als bedoeld in art. 5 lid 1.
  - c. indien aan Aangeklaagde surseance van betaling is verleend of deze in staat van faillissement is geraakt.
  - d. indien Aangeklaagde op verzoek van de stichting niet bereid is om te verklaren dat de kosten van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie voor haar rekening zijn.
- 2.. De Klachtencommissie verklaart de Klager in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk:
  - a. indien de Klacht betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig;
  - b. indien Klager redelijkerwijs geen belang meer heeft bij de behandeling van de Klacht;
  - c. de indiener van de klacht niet klachtgerechtigd is;
  - d. de klachtencommissie eerder op een soortgelijke klacht heeft besloten en geen sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden.
3. Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat zij niet bevoegd is om de klacht te behandelen en/of de klacht niet-ontvankelijk is, dan deelt zij dat schriftelijk en gemotiveerd aan Klager mede.
4. Tenzij de Klachtencommissie niet bevoegd is of de Klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt de klacht in behandeling genomen.

**Artikel 8 schorsing**

1. De Klachtencommissie kan een beslissing waartegen de klacht is gericht, op grond van art. 10:5 lid 1 Wvvgz op verzoek van de Klager schorsen. De klachtencommissie mandateert deze bevoegdheid aan de voorzitter.
2. De voorzitter neemt niet eerder een besluit dan nadat de voorzitter is geadviseerd door een psychiater, lid van de klachtencommissie.
3. Op een verzoek tot schorsing zal zo spoedig mogelijk en zo mogelijk binnen een termijn van drie werkdagen worden beslist. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan Klager en Aangeklaagde.

**Artikel 9 intrekken klacht**

1. Klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. Dit gebeurt schriftelijk, zo mogelijk met opgaaf van reden.
2. Na ontvangst van de in lid 1 bedoelde intrekking zal de Klachtencommissie dit zo spoedig mogelijk ter kennis brengen van Aangeklaagde.

## Behandeling van de klacht

### **Artikel 10      behandeling**

1. De behandeling van een klacht vindt in beginsel schriftelijk plaats, onder toepassing van hoor en wederhoor.
2. De Klachtencommissie stelt Aangeklaagde zo spoedig mogelijk na de start van de behandelingstermijn op de hoogte van de indiening van de klacht (onder toezending van een kopie van de klachtbrief met bijlagen).
3. De Klachtencommissie stelt Aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn schriftelijk op de klacht te reageren (verweer).
4. Klager en Aangeklaagde hebben het recht zich bij de behandeling van een klacht voor eigen rekening te laten bijstaan door een door hem aangewezen persoon.
5. Na indiening van verweer kunnen Partijen alleen nog maar stukken insturen, indien de Klachtencommissie partijen hier expliciet toe in de gelegenheid stelt.
6. De Klachtencommissie kan schriftelijk vragen stellen aan partijen en/of verzoeken om nadere gegevens te overleggen en daarbij een termijn stellen voor beantwoording. Ook kan de Klachtencommissie derden vragen inlichtingen te verstrekken.
7. De Klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.

### **Artikel 12.      Hoorzitting**

1. De Klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt Klager en de persoon tegen wiens beslissing de klacht is gericht in de gelegenheid om mondeling te worden gehoord. Indien een partij hiertoe de wens te kennen geeft dan wordt zij mondeling gehoord. De Klachtencommissie kan ook zelf besluiten om één of beide partijen te horen.
3. De Klachtencommissie stelt plaats, dag en uur vast waarop het horen zal plaatsvinden en stelt partijen daarvan op de hoogte. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor Klager.
4. Partijen kunnen op eigen kosten getuigen of deskundigen meenemen en doen horen, tenzij een goede procesorde zich daartegen verzet. De namen en adressen dienen 2 dagen voor de hoorzitting aan de Klachtencommissie te zijn opgegeven.
5. Het horen vindt in beginsel plaats ten overstaan van de Klachtencommissie, in aanwezigheid van beide partijen. Indien dit ongewenst is, al dan niet ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen, dan kan het horen van een partij geheel of gedeeltelijk plaatsvinden buiten aanwezigheid van de andere partij.

6. Het horen zal plaatsvinden buiten aanwezigheid van de andere partij indien:
  - a. een partij te kennen geeft niet gehoord te willen worden en niet aanwezig te zullen zijn bij het horen van de andere partij;
  - b. het horen in aanwezigheid van beide partijen, niet is te realiseren binnen de in art. 8 voorgeschreven behandelingstermijn.
7. Indien het horen van een partij plaatsvindt buiten aanwezigheid van de andere partij, dan geschiedt dit in aanwezigheid van minimaal 1 lid van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris of de voorzitter.

#### **Artikel 12. bemiddeling /schikking**

1. De Klachtencommissie is bevoegd op elk moment in de procedure een minnelijke schikking tussen partijen te beproeven alvorens een uitspraak te doen. Indien partijen tot een schikking komen, zal de Klachtencommissie de inhoud daarvan schriftelijk vastleggen en ter ondertekening voorleggen aan partijen.
2. Het beproeven van een schikking kan tevens plaatsvinden door bemiddeling. Aan de voorzitter van de Klachtencommissie kan, zowel meteen bij het indienen van de klacht als tijdens de behandeling, verzocht worden te bemiddelen tussen Klager en Aangeklaagde. De voorzitter kan deze bemiddeling mandateren aan een van de leden van de Klachtencommissie en/of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde tot een voor partijen aanvaardbare oplossing te komen.
3. De voorzitter of het gemandateerde lid van de klachtencommissie bepaalt of een klacht zich leent voor bemiddeling.
4. Wanneer beide partijen instemmen met een bemiddelingsgesprek, wordt dit zo spoedig mogelijk georganiseerd. Van het gesprek wordt een kort verslag opgesteld (met in ieder geval de gemaakte afspraken) en verzonden aan partijen.

#### Uitspraak en beroep

#### **Artikel 13. Uitspraak**

1. De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht, tenzij sprake is van een klacht die 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. In dat geval wordt de beslissing genomen binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Van de beslistermijn kan in overleg met klager en verweerder worden afgeweken.
2. De Klachtencommissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de regels van het recht. De Klachtencommissie beslist met meerderheid van stemmen.

3. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en bevat naast de beslissing, in elk geval:
  - de namen van de leden van de Klachtencommissie;
  - de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
  - de dagtekening van de uitspraak;
  - de motivering van de gegeven beslissing.
3. De beslissing van de Klachtencommissie strekt tot:
  - a. onbevoegd verklaring van de Klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
4. Indien de Klachtencommissie de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
5. Indien de klachtcommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
6. De Klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De Klachtencommissie deelt de beslissing (de uitspraak) mee aan de indiener van de klacht, de cliënt, de vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, degene op wie de klacht betrekking heeft en de inspectie.
8. De Klachtencommissie maakt de uitspraken over de aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.  
De geanonimiseerde uitspraken worden gepubliceerd op [www. ....](http://www. ....)

#### **Artikel 14. Schadevergoeding**

1. De Klachtencommissie kan in haar uitspraak op verzoek van Klager aan Zorgaanbieder opdracht geven tot het betalen van een schadevergoeding aan Klager. De Klachtencommissie kan hier ook ambtshalve toe besluiten.
2. Voordat de Klachtencommissie beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de Klachtencommissie de zorgaanbieder.
3. De schadevergoeding, bedoeld in lid 1, wordt naar billijkheid vastgesteld.

#### **Artikel 15. Beroep**

1. Nadat de Klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de Klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de cliënt, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder, degene op wie de klacht betrekking heeft of een



- nabestaande van de cliënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. De termijn voor het indienen van een verzoekschrift bedraagt binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de Klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld, dan wel zes weken na de dag waarop de Klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

#### Overige bepalingen

##### **Artikel 16. Geheimhouding**

1. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

##### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenreglement**

De zorgaanbieder brengt dit reglement onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op de website, verwijzing in folders en het bieden van informatie via de klachtenfunctionaris Wkkgz

##### **Artikel 18. Slotbepalingen**

1. Dit reglement wordt aangehaald als “Reglement Klachtencommissie Wvvgz”.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Klachtencommissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Integrale en actuele wet- en regeling/teksten (waaronder Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg en Besluit verplichte geestelijke gezondheidszorg) zijn te vinden op [overheid.nl](http://overheid.nl).