

Klachtenreglement Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) van de Regionale Klachtencommissie Wvggz Friesland

De **STICHTING GGZ DRENTH**, de **STICHTING LENTIS MAATSCHAPPELIJKE ONDERNEMING**, de **STICHTING GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG FRIESLAND**, de **STICHTING VERSLAVINGSZORG NOORD NEDERLAND**, het **UNIVERSITAIR CENTRUM PSYCHIATRIE** van het **UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM GRONINGEN**, de **STICHTING FORENSISCH PSYCHIATRISCH CENTRUM DR. S. VAN MESDAG**, de **STICHTING ZORGBELANG GRONINGEN**, de **VERENIGING ZORGBELANG FRYSLAN**, de **STICHTING ZORGBELANG DRENTH**, zijn overeengekomen drie regionale klachtencommissies in te stellen die de klachten in het kader van de Wvggz behandelen, namelijk de Klachtencommissie Wvggz Groningen, de Klachtencommissie Wvggz Drenthe en de Klachtencommissie Wvggz Friesland.

Dit reglement betreft de werkwijze van de Klachtencommissie Wvggz Friesland.

In dit reglement is op verschillende plaatsen gekozen voor het overnemen van de wettekst uit hoofdstuk 10 van de Wvggz, om een zo volledig mogelijk beeld van de regels omtrent klachtbehandeling te geven.

Wanneer de tekst van de wet afwijkt of wijzigt, heeft de wettekst voorrang op de tekst van dit reglement.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

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 die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet;

klager: degene (patiënt, betrokkene, de vertegenwoordiger of een nabestaande van betrokkene¹) die een klacht indient;

verweerder: degene tegen wie de klacht over de nakoming van een verplichting of een beslissing gericht is;

(verplichte) zorg: (verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;

wet: Wet verplichte ggz;

zorgaanbieder: de partij die op grond van artikel 1:1 onder w van de wet valt onder de definitie van zorgaanbieder

Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie Wvggz

1. De klachtencommissie behandelt klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvggz over de volgende onderdelen van die wet:
 - a. artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);
 - b. artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
 - c. artikel 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel);
 - d. artikel 8:4 (dossierplicht);
 - e. artikel 8:7 (verlenen verplichte zorg);
 - f. artikel 8:9 (uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel);

¹ Wie vertegenwoordiger is staat vermeld in artikel 1:3 Wvggz en wie voor de Wvggz als nabestaande wordt gezien staat in artikel 1:1, eerste lid Wvggz,

- g. artikel 8:11 (de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties);
 - h. artikel 8:12 (uitvoering tijdelijke verplichte zorg);
 - i. artikel 8:13 (beslissing tijdelijke verplichte zorg);
 - j. artikel 8:14 (veiligheidsonderzoek);
 - k. artikel 8:15 (huisregels);
 - l. artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid (overplaatsing);
 - m. artikel 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg);
 - n. artikel 8:18, achtste en twaalfde lid (beëindiging verplichte zorg);
 - o. artikel 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg);
 - p. artikel 8:21 (periodieke evaluatie van de verplichte zorg);
 - q. artikel 8:34 (geheimhoudingsverplichting);
 - r. artikel 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht);
 - s. artikel 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan);
 - t. artikel 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling);
 - u. artikel 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling);
 - v. artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring);
 - w. artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen);
 - x. artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen).
2. De klachtencommissie is eveneens bevoegd om een klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg te behandelen indien die zodanig samenhangt met een klacht als bedoeld in het eerste lid dat afzonderlijke behandeling niet opportuun is.
 3. Wanneer iemand op grond van artikel 10:3 Wvvgz een klacht kan indienen, en dit niet is opgenomen in artikel 2 lid 1 van dit reglement, dan is artikel 10:3 Wvvgz leidend.

Artikel 3 Klachtencommissie algemeen

1. Per klachtbehandeling wordt geput uit het bestand van leden van de Regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland op zo'n wijze dat wordt voldaan aan artikel 8.
2. Vanaf 1 januari 2020 worden de voorzitter, waarnemend voorzitters en leden van de Regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland op bindende voordracht van deze klachtencommissie benoemd, geschorst of ontslagen door het bestuur van GGZ Friesland. Deze leden worden geacht tevens lid te zijn van de Regionale klachtencommissies van Drenthe en Groningen.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
2. De klager kan een klacht indienen:
 - Per e-mail: klachtencommissie@ggzfriesland.nl
 - Per post: Regionale Klachtencommissie Wvvgz Friesland, Postbus 932, 8901 BS Leeuwarden
 - Via het klachtenformulier op de website: <https://www.ggzfriesland.nl/over-ons/praktische-informatie/een-kritische-vraag-ontevreden-of-een-klacht>
3. Het klaagschrift dient ondertekend te zijn door de klager en bevat minimaal:
 - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres)
 - Een beschrijving van de beslissing of niet nagekomen verplichting waarover geklaagd wordt en de periode waarop de beslissing ziet of de niet nagekomen verplichting betrekking heeft.
 Indien mogelijk dient de naam van verweerder(s) in het klaagschrift te worden vermeld.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
5. De klachtencommissie stuurt klager onverwijld een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 5 Procedure klachtbehandeling

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de verweerder(s) en stelt verweerder(s) in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en verweerder(s) 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.
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.
 5. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
 6. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
 7. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat verweerder, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante patiëntengegevens overlegt, tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
 8. Indien klager bij het indienen van de klacht niet al toestemming heeft gegeven aan de klachtencommissie voor inzage in of het verstrekken van een afschrift van het patiëntendossier, voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is, wordt alsnog het verzoek gedaan om hiervoor toestemming te verlenen. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt zelf om toestemming gevraagd. Als klager de nabestaande is van de patiënt, wordt de behandelaar verzocht om het patiëntendossier voor inzage ter beschikking te stellen.

Artikel 6 Schorsing

1. De klachtencommissie mandateert de op grond van artikel 10:5, eerste lid van de Wvvgz gegeven bevoegdheid om een beslissing waartegen de klacht is gericht op verzoek van de klager te schorsen, aan de voorzitter dan wel de waarnemend voorzitter.
2. De voorzitter dan wel de waarnemend voorzitter neemt niet eerder een besluit dan nadat de voorzitter is geadviseerd door een psychiater. Deze psychiater is lid van de klachtencommissie. De psychiater doet vooraf een zelfstandig onderzoek naar de vraag of de uitvoering van de bestreden beslissing kan worden uitgesteld tot de klachtencommissie besluit op de klacht. Voor dit onderzoek worden de klager en de verweerder(s) dan wel een plaatsvervanger van verweerder(s) gehoord. 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 de klager en verweerder.
3. De psychiater die de (waarnemend) voorzitter heeft geadviseerd omtrent het schorsingsverzoek neemt geen deel aan de verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Artikel 7 Bemiddeling

1. Aan (de voorzitter van) de klachtencommissie kan, zowel meteen bij het indienen van de klacht als tijdens de zitting, verzocht worden te bemiddelen tussen klager en verweerder(s). De voorzitter van de klachtencommissie 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.
2. De voorzitter of het gemandateerde lid van de klachtencommissie bepaalt of een klacht zich leent voor bemiddeling.
3. Wanneer beide partijen instemmen met een bemiddelingsgesprek, wordt dit zo spoedig mogelijk georganiseerd. De secretaris van de klachtencommissie stelt een kort verslag van het gesprek (met in ieder geval de gemaakte afspraken) op en zendt dit aan de klager en verweerder.
4. De voorzitter of het gemandateerde lid van de klachtencommissie kan besluiten tot het doen van aanbevelingen naar aanleiding van het bemiddelingsgesprek. Deze worden gericht aan verweerder en/of de directie.
5. Gelet op de termijn die wordt gehanteerd in de Wvvgz wordt de bemiddeling afgerond binnen 2 weken na indiening 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 bemiddeling afgerond binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Van de beslistermijn kan in overleg met klager en verweerder worden afgeweken.
6. Partijen worden op de hoogte gesteld van het resultaat van de bemiddeling.
7. Als de bemiddeling niet leidt tot intrekking van de klacht, wordt de behandeling van de klacht onverwijld opgepakt.

Artikel 8 Hoorzitting

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie die een klacht behandelt bestaat uit minimaal drie, maximaal 5 onafhankelijke leden, waaronder een psychiater en een jurist, die hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid. De jurist is voorzitter van de commissie.
3. De leden van de klachtencommissie die een klacht behandelt zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt.
4. De klachtencommissie stelt klager en verweerder(s) in de gelegenheid om te worden gehoord. De voorzitter kan in uitzonderlijke gevallen besluiten om partijen gescheiden te horen of samenhangende klachten gevoegd te behandelen.
5. Het horen vindt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager. De zitting is niet openbaar.
6. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie klager en verweerder zullen worden gehoord.
7. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
8. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, kan de klachtencommissie zorgdragen voor bijstand van een tolk.
9. Klager kan afzien van een mondelinge toelichting en desgewenst in plaats daarvan schriftelijk een toelichting geven.
10. De klachtencommissie kan besluiten om de klacht schriftelijk af te doen en af te zien van een hoorzitting. In de uitspraak wordt dit besluit gemotiveerd opgenomen.
11. Zowel de klager als verweerder kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in leden 2, 3 en 12 van dit artikel. De klachtencommissie neemt binnen 3 dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
12. De leden van de klachtencommissie die een klacht behandelt zorgen ervoor dat zij in alle gevallen onbevooroordeeld staan ten opzichte van de klager, de verweerder of de vertegenwoordiger van klager of verweerder. Een lid van de klachtencommissie weigert deelname aan de klachtbehandeling als hij naar zijn mening niet of onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de klacht. In geval van verschil van inzicht hierover beslist de voorzitter.

Artikel 9 Buiten behandeling laten

1. De klachtencommissie laat een klacht buiten behandeling of staakt verdere behandeling als:
 - a. het klaagschrift niet voldoet aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement;
 - b. de klacht op het moment van behandeling reeds aanhangig is gemaakt bij de rechtbank, wanneer de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen;
 - c. klager dezelfde klacht eerder aanhangig heeft gemaakt bij de klachtencommissie;
 - d. klager de klacht heeft ingetrokken.Deze beslissing is ter beoordeling aan de voorzitter.
2. Klager wordt, voordat een klacht buiten behandeling wordt gelaten op grond van het eerste lid onder a, in de gelegenheid gesteld om alsnog te voldoen aan de indieningseisen in artikel 4 van dit reglement. Als ontvangstdatum van de klacht geldt het moment waarop voldaan is aan deze eisen.
3. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een klacht buiten behandeling laat of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en verweerder, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.

Artikel 10 Beslissing klachtencommissie

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 beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
 3. De klachtencommissie verklaart zich in ieder geval onbevoegd als:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2, eerste lid van dit reglement;
 - b. de klacht zich richt tegen een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - c. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
 4. De klachtencommissie verklaart de klacht in ieder geval niet-ontvankelijk als:
 - a. deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig;
 - b. als 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.
 5. Als 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.
 6. Als de klachtencommissie 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.
 7. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
 8. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
 9. De beslissing van de klachtencommissie wordt verzonden naar alle betrokken partijen.

Artikel 11 Archivering klachtdossier

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

Artikel 12 Geheimhouding

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

Artikel 13 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of verweerder(s).
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen in beginsel niet voor rekening van de zorgaanbieder. Reiskosten of vergoeding van de reistijd komen eveneens in beginsel niet voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 14 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 15 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert dit reglement elke vier jaar. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de partijen die de klachtencommissie hebben ingesteld.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement is bij aanvang van de Regionale Klachtencommissie Wvggz Friesland op 3 februari 2020 vastgesteld door het bestuur van GGZ Friesland, daartoe gemandateerd door de partijen die deze klachtencommissie hebben ingesteld.
Dit reglement kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Wijziging van het reglement komt zoveel mogelijk tot stand in samenspraak met de klachtencommissies Wvggz in Groningen en Drenthe
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de zorgaanbieders die de klachtencommissie hebben ingesteld.

Artikel 17

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 18 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is op 3 februari 2020 vastgesteld door de Raad van Bestuur van GGZ Friesland en door de klachtencommissie gewijzigd op 15 april 2024.
Het gewijzigd vastgestelde reglement treedt in werking op 16 april 2024.

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



mr. J.J. Achterveld,
voorzitter regionale klachtencommissie Wvggz Friesland.