

Reglement en procedure Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord

*Vastgesteld door de Raad van Bestuur d.d. 17 december 2019,
i.a.v. advies Centrale Cliëntenraad*

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen	4
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Hoofdstuk 2 Klachtencommissie	6
Artikel 2 Taak klachtencommissie	6
Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	6
Artikel 4 Ondersteuning klachtenklachtencommissie.....	8
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling	8
Artikel 5 Indienen van een klacht.....	8
Artikel 6 Processtukken	9
Artikel 7 Schorsing	9
Artikel 8 Bemiddeling	9
Artikel 9 Schadevergoeding	10
Artikel 10 Behandeling van de klacht.....	10
Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie	11
Artikel 12 Beslissing klachtencommissie	12
Artikel 13 Termijnen.....	12
Artikel 14 Beroep.....	13
Artikel 15 Archivering klachtdossier	13
Artikel 16 Geheimhouding.....	13
Artikel 17 Kosten.....	14
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling	14
Artikel 19 Jaarverslag.....	14
Artikel 20 Evaluatie.....	14
Artikel 21 Overgangsbepaling	14
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling	15
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding	15

Inleiding

De Klachtencommissie GGZ Zuid-Holland-Noord behandelt klachten uit hoofde van de Wet verplichte GGZ (Wvvggz). Daarnaast behandelt de klachtencommissie klachten op grond van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Verschillende zorgaanbieders in de regio Zuid-Holland-Noord maken gebruik van de onafhankelijke klachtencommissie. Ten behoeve hiervan zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten met de betreffende zorgaanbieders.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Cliëntenraad:	De cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
Gedraging:	Een handelen of nalaten;
Geneesheer-directeur:	De door de zorgaanbieder aangewezen arts, in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg. De geneesheer-directeur is vanuit de Raad van Bestuur gemandateerd voor de uitvoering van de vereisten met betrekking tot klachtrecht vanuit de Wkkgz, de Wvggz, de Jeugdwet en WMO;
Inspectie:	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd
Klacht (Wvggz):	Een op schrift gesteld en gemotiveerd bezwaar over een beslissing of gedraging als limitatief opgesomd in artikel 10:3 Wvggz;
Klacht (Wkkgz)	Een op schrift gesteld bezwaar over een beslissing of gedraging in het kader van de zorgverlening door een voor de zorgaanbieder werkzame persoon, of door de zorgaanbieder zelf.
Klachtencommissie:	De klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvggz en die, krachtens de Klachtenregeling van GGZ Rivierduinen een onderzoek kan uitvoeren naar de gegrondheid uit hoofde van de Wkkgz;
Klachtenfunctionaris	Door de zorgaanbieder aangestelde persoon die patiënten kan voorzien van advies, informatie en begeleiding met betrekking tot de klachtenprocedure op grond van de Wkkgz en die zelfstandig en onafhankelijk kan onderzoeken of het mogelijk is om tot een oplossing van de klacht te komen.
Klachtgerechtigde (Wvggz):	De patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt;

Klachtgerechtigde (Wkkgz)	De patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt;
Klager:	De persoon die een klacht heeft ingediend;
Nabestaande:	<ul style="list-style-type: none"> a. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; b. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; c. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; d. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; e. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
Pvp	De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) heeft tot taak om advies en bijstand te verlenen aan een persoon voor wie een verzoek voor een zorgmachtiging of crisismaatregel wordt voorbereid of is afgegeven.
Vertegenwoordiger:	De persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;
Wvggz:	Wet verplichte ggz;
Wkkgz;	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
(Verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvggz;
Verweerder	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;
Zorgaanbieder:	Een instelling die zorg verleent op grond van de Wvggz en/of de Wkkgz;

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie

Op grond van de limitatieve opsomming in artikel 10:3 Wvzgz is de klachtencommissie bevoegd om klachten te behandelen over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van:

- a. artikel 1:5 (verklaring wilsonbekwaamheid);
- 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);
- g. artikel 8:11 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – criteria);
- h. artikel 8:12 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – duur en aanvraag wijziging zorgmachtiging);
- i. artikel 8:13 (tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties – beslissing);
- 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 (voorwaardelijke beëindiging verplichte zorg en intrekking beslissing 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: dwangbehandeling);
- v. artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: uitvoeren zelfbindingsverklaring bij verzet);
- w. artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: dwang buiten het zorgplan bij noodsituaties);
- x. artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen).

Klachten die zijn ingediend uit hoofde van de Wvzgz kunnen betrekking hebben op elke beslissing of gedraging in het kader van de zorgverlening.

Artikel 3 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

1. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij één van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders;

2. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de patiënt (indien dit niet de klager is), de vertegenwoordiger of de verweerder;
3. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid;
4. 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.
5. Per klachtbehandeling wordt uit de ledenpoule van de klachtencommissie een zittingscommissie geformeerd. In de zittingscommissie nemen in geval van behandeling van een Wvggz-klacht in ieder geval een jurist en een psychiater plaats.
6. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd met instemming van de meerderheid van de zittende leden en met instemming van de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders.
8. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van zes jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van zes jaar. Een lid van de klachtencommissie kan twee keer worden herbenoemd.
9. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) voorgelegd.¹
10. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
 - 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 onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
11. Een lid van de klachtencommissie kan op verzoek van een meerderheid van de leden ontslagen worden als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen. Een dergelijk verzoek kan slecht 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 reden². De cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders zullen over het ontslag van het lid in kennis worden gesteld.

¹ Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

² Een dringende reden zou kunnen zijn dat het 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 zoals beschreven in artikel 10:13 Wvggz;
- op andere wijze grovelijk de plichten veronachtzaamt, die het lidmaatschap van de klachtencommissie met zich meebrengt;
- buiten staat geraakt of blijft om het lidmaatschap van de klachtencommissie uit te oefenen.

Artikel 4 Ondersteuning klachtenklachtencommissie

GGZ Rivierduinen faciliteert de ondersteuning van de klachtencommissie, onder meer door de bemensing van het secretariaat. De secretaris en secretaresse zijn geen lid van de klachtencommissie. Zij leggen voor hun werkzaamheden geen verantwoording af aan de aangesloten zorgaanbieders, maar aan de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een klacht uit hoofde van:
 - de **Wkkgz** dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert over de klachtmogelijkheden en onderzoekt, indien klager dit wenst, of het mogelijk is om laagdrempelig tot een oplossing te komen voor de klacht. Indien het niet gelukt is om in de informele fase tot een oplossing te komen, of indien de patiënt dit direct wenst, kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie met een verzoek te komen tot een bemiddeling of behandeling van de klacht. Bij het indienen van een klacht kan klager zich laten ondersteunen door een patiëntenvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon of andere vertrouwenspersoon.
 - de **Wvggz** wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie per e-mail of per reguliere post.
2. Het klaagschrift bevat minimaal:
 - De naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres en telefoonnummer);
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt;
 - De naam van de zorgverlener(s) tegen wie de klacht zich richt.
3. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.³
4. Met indiening van een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** bij de klachtencommissie gaat klager akkoord met verlenging van de wettelijke termijn voor klachtbehandeling met ten hoogste vier weken, ten einde een zorgvuldig onderzoek van een Wkkgz-klacht mogelijk te maken (zoals bepaald in artikel 17 Wkkgz). De klager maakt bij indiening van de klacht kenbaar op welke wijze hij zijn klacht behandeld zou willen zien (bemiddeling of hoorzitting).
5. De klachtencommissie stuurt klager binnen 3 werkdagen na ontvangst een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

³ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of schriftelijke gemachtigde en de klachtencommissie vragen heeft over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

6. Een klacht wordt buiten behandeling gelaten indien blijkt dat een gelijke klacht (van dezelfde klager) nog in behandeling is of reeds behandeld is.

Artikel 6 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de verweerder en stelt de verweerder in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. De klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hem aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Met het indienen van de klacht stemt klager ermee in dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen.
6. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat de 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.
7. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage en afschrift van het patiëntendossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze de klager toestemming kan geven. Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt om toestemming gevraagd.

Artikel 7 Schorsing

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 beslist binnen drie werkdagen op het schorsingsverzoek, na de (waarnemend) geneesheer-directeur gehoord te hebben.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing ten aanzien van het schorsingsverzoek mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

Artikel 8 Bemiddeling

Een klager uit hoofde van de **Wkkgz** kan bij het indienen van de klacht de commissie verzoeken om te onderzoeken of de klacht door middel van bemiddeling kan worden weggenomen.

Een onafhankelijke en gekwalificeerde bemiddelaar of lid van de klachtencommissie wordt, via het secretariaat van de klachtencommissie, ingezet om te komen tot een voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing van de klacht een bemiddelingsgesprek te voeren met als doel te komen tot oplossingen of afspraken waarmee de klacht kan worden weggenomen.

- Een bemiddelingsgesprek dient binnen 14 dagen te hebben plaats gevonden.
- Indien de bemiddeling tot een voor klager en verweerder bevredigend resultaat heeft geleid ontvangt de geneesheer-directeur hiervan bericht. De geneesheer-directeur stuurt klager, verweerder en de klachtenfunctionaris vervolgens een afsluitbericht.
- Indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is, kan hij verzoeken dat de commissie de klacht in een hoorzitting behandelt. Degene die optreedt als bemiddelaar neemt niet deel aan verdere behandeling van de klacht op een hoorzitting, informatie uit de bemiddeling wordt buiten beschouwing gelaten.

Artikel 9 Schadevergoeding

1. Bij een klacht uit hoofde van de **Wvggz** kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd.
4. Het schadevergoedingsverzoek moet van dien aard zijn dat de beoordeling en vaststelling van de schade door de klachtencommissie kan worden bepaald in de in artikel 13 lid 1 sub a bepaalde termijnen.
5. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
6. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.

Artikel 10 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen wanneer en op welke locatie de betrokkene en de verweerder zullen worden gehoord.
5. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk

- a. indien de klager geen familie of naasten in zijn/haar netwerk heeft om hier zorg voor te dragen
 - b. klager hiertoe een tijdig verzoek heeft gedaan aan de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
- a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - b. de klacht niet valt onder het begrip 'klacht' zoals bepaald in artikel 1 van dit reglement;
 - c. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of crisismaatregel als zodanig;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - e. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie;
 - f. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden⁴;
 - g. de klager de klacht heeft ingetrokken.
7. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
8. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en verweerder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
9. Zowel de klager als de verweerder kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie naar hun oordeel niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 3 van artikel 3. De voorzitter van de klachtencommissie neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van het verzoek een gemotiveerd besluit op dit verzoek. Indien het verzoek betrekking heeft op de voorzitter van de klachtencommissie, dan beslist een plaatsvervangend voorzitter.
10. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.

Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkenen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

⁴ Van de termijn in artikel 10 lid 6 sub f kan worden afgeweken indien klager gemotiveerd kan aantonen dat hij een evident procesbelang heeft. De voorzitter van de klachtencommissie kan een besluit nemen op een verzoek van klager om af te wijken van voornoemde verjaringstermijn.

Artikel 12 Beslissing klachtencommissie

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
 - onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een **Wvggz**-klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de afgifte van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of de zorgmachtiging als zodanig.
3. Indien de klachtencommissie een klacht uit hoofde van de **Wvggz** over 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. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
4. Indien een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** tot een uitspraak van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht heeft geleid, zal de geneesheer-directeur een afsluitbericht aan klager, verweerder, klachtencommissie en de klachtenfunctionaris toezenden binnen een termijn van twee weken. Dit bericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, eventueel te nemen of genomen maatregelen en de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.
5. De klachtencommissie publiceert haar uitspraken op klachten uit hoofde van de **Wvggz** geanonimiseerd en samengevat [*vul hier in waar uitspraken gepubliceerd worden*].⁵
6. Een schadevergoedingsverzoek, dat niet voldoet aan het bepaalde in artikel 9 vierde lid, wordt door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard.

Artikel 13 Termijnen

1. De klachtencommissie doet binnen de in dit reglement gestelde termijnen uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
 - a. De commissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na de ontvangst van een klacht uit hoofde van de **Wvggz** uitspraak over een nog lopende toepassing en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing. De commissie stelt de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder, de geneesheer-directeur en de Inspectie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

⁵ De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Nadere berichtgeving omtrent een podium voor publicatie volgt vanuit GGZ Nederland.

- b. De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken de klager, de patiënt (als hij niet de klager is), de verweerder en de geneesheer-directeur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht uit hoofde van de **Wkkgz**. Indien er geen bemiddeling heeft plaats gevonden geldt een termijn van zes weken en indien de klager de klachtenfunctionaris direct na ontvangst heeft verzocht de klacht door te sturen naar de klachtencommissie geldt een termijn van acht weken.

Artikel 14 Beroep

1. Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van de patiënt een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over een **Wvggz**-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. Een klacht uit hoofde van de **Wkkgz** waarop klager niet binnen de termijn van de klachtenregeling een reactie heeft ontvangen, dan wel een afwijzende of in zijn beleving onbevredigende reactie heeft ontvangen kan ter beoordeling worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.

Artikel 15 Archivering klachtdossier

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden door het secretariaat van de klachtencommissie in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden door de klachtencommissie 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 16 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 de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 17 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of de verweerder.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de commissie komen voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor het inschakelen van tolkdiensten, indien na navraag blijkt dat de klager over onvoldoende middelen of vertegenwoordigers beschikt om zelf hierin te voorzien.
3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de instelling ongeacht de beslissing op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor eventuele reiskosten of reistijd.

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door vermelding op de website.

Artikel 19 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en eventuele gedane aanbevelingen. Het jaarverslag wordt toegezonden aan de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders, de geneesheer-directeuren van de aangesloten zorgaanbieders en de patiëntenvertrouwenspersonen die werkzaam zijn bij de aangesloten zorgaanbieders.

Artikel 20 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders.

Artikel 21 Overgangsbepaling

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 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.

Bij vaststelling van deze regeling worden de voorzitter en leden van de klachtencommissie gelijkgesteld met diegenen die belast waren met deze taak op 31 december 2019; totdat sprake is van een situatie zoals beschreven in artikel 3 lid 8, 10 of 11 van dit reglement.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieder(s). De zorgaanbieder(s) leggen de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.