

Klachtenregeling Wet verplichte ggz (Wvvggz)

GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU)

Versie 2020

Vastgesteld d.d. 30-10-2020

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

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is ¹ ;
<i>gedraging</i> :	<i>een handelen of nalaten</i> ;
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;
inspectie:	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd;
klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvvgz;
klachtencommissie:	de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU), die functioneert ten behoeve van meerdere zorgaanbieders, heeft tot taak te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet; de Klachtencommissie heeft een speciale Bopz-kamer voor de behandeling van Bopz-klachten;
klachtgerechtigde:	betrokkene (de persoon die rechtstreeks wordt getroffen door een besluit of gedraging van aangeklaagde), de vertegenwoordiger ² of een nabestaande van betrokkene;
klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient;
patiëntenraad:	de patiëntenraad van Altrecht, die door de zorgaanbieders wordt gezien als het meest representatief voor de doelgroep van patiënten die te maken heeft met de Wvvgz;
vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvgz;
wet:	Wet verplichte ggz;
(verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet;

¹ Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische arbeidsverhouding tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

² Zie artikel 1:3 Wvvgz.

zorgaanbieder: de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent en is aangesloten bij de klachtencommissie. M.i.v. 1 januari 2020 stellen Altrecht, het Sint Antonius Ziekenhuis en het Universitair Medisch Centrum Utrecht gezamenlijk een onafhankelijke klachtencommissie in. Andere zorgaanbieders die zorg leveren in het kader van de Wvggz in de provincie Utrecht kunnen verzoeken om zich aan te mogen sluiten bij deze klachtencommissie.

zorgverantwoordelijke: als bedoeld Wvggz in 1.1 lid 1 onder aa.

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie

De Wvggz kent 24 klachtgronden (a t/m x). De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van³:

- 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);
- 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).

³ Dit is een limitatieve opsomming.

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

1. De klachtencommissie voor de behandeling van een klacht bestaat uit 3 leden⁴, waaronder een jurist die als (plaatsvervangend) voorzitter optreedt en een BIG-geregistreerd psychiater.
2. De leden (hieronder worden ook verstaan de (plaatsvervangend) voorzitters) zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde. In voorkomende gevallen vindt hierover overleg plaats met de voorzitter, die beslist of er sprake is van voldoende onafhankelijkheid en of de aard van de relatie geen afbreuk doet aan de vooringenomenheid.
4. *Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 3 van artikel 3. De voorzitter beslist binnen 3 dagen na ontvangst van het verzoek over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende klachtencommissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het ook de voorzitter betreft, treedt een plaatsvervangend voorzitter in zijn plaats*
5. *Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.*
6. De leden en (plaatsvervangend) voorzitters verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
7. 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.
8. *Bij het van kracht worden van de Wvvggz per 01-01-2020 zijn de voor de klachtencommissie van Altrecht reeds benoemde (plv.) voorzitters automatisch benoemd tot (plv.) voorzitters van de GKPNU. Een nieuwe voorzitter wordt benoemd door de langstzittende plaatsvervangende voorzitter, gehoord hebbende de overige plaats vervangende voorzitter(s) en de besturen van de afnemende zorgaanbieders en de patiëntenraad van Altrecht.*
9. *Bij de benoeming van nieuwe plv. voorzitter(s) gebeurt dit door de voorzitter, gehoord hebbende de plaatsvervangend voorzitter(s) en de besturen van de afnemende zorgaanbieders en de patiëntenraad van Altrecht.*
10. *Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de plaatsvervangend voorzitters benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.*
11. *De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor 4 jaar en kunnen worden herbenoemd.*
12. *Een besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt aan de patiëntenraad van Altrecht, die geacht wordt de belangen van de patiënten die in de regio te maken hebben met de Wvvggz te vertegenwoordigen, bekendgemaakt. Indien de voornoemde patiëntenraad bezwaren heeft tegen de benoeming, zal zij haar bezwaren gemotiveerd binnen acht (8) werkdagen kenbaar maken aan de*

⁴ Oneven aantal, tenminste drie leden.

klachtencommissie. De klachtencommissie zal haar besluit tot benoeming heroverwegen met inachtneming van de geuite bezwaren.

13. *Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:*
 - a. *door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;*
 - b. *door het verstrijken van de benoemingstermijn;*
 - c. *door een besluit van de voorzitter, gehoord hebbende de plaatsvervangend voorzitter(s), als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;*
 - d. *door een besluit van de voorzitter indien het lid een ambt of betrekking aanvaardt of anderszins belangen heeft die naar het oordeel van de voorzitter gehoord hebbende de plaatsvervangend voorzitter(s) onverenigbaar zijn met het lidmaatschap van de klachtencommissie;*
 - e. *door een besluit van de voorzitter als een meerderheid van de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter(s) van mening is dat een lid zijn taken verwaarloost en/ of niet voldoende functioneert of het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen of er anderszins sprake is van een dringende reden;*
 - f. *Indien het lid de voorzitter betreft, worden de bij b t/m d genoemde besluiten genomen door de plaatsvervangend voorzitter(s), gehoord hebbende de besturen van de afnemende zorgaanbieders en de patiëntenraad van Altrecht.*

Artikel 4 Ambtelijk secretariaat

Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris en een plaatsvervangend of tweede ambtelijk secretaris verbonden. Deze zijn geen lid van de klachtencommissie.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
2. *De klager kan een klacht indienen via het klachtenformulier.*
 - *Per mail: klachtencommissiepatienten@utrechtggz.nl*
 - *Per post: GKPNU p/a Gebouw Doelen, Lange Nieuwstraat 119, 3512 PG UTRECHT*
3. *Het klaagschrift bevat minimaal:*
 - *De naam en contactgegevens van klager (ten minste geboortedatum, het postadres, mailadres en telefoonnummer);*
 - *Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt;*
 - *Bij het klaagschrift geeft klager aan of hij toestemming geeft aan de klachtencommissie voor inzage in of een afschrift van zijn patiëntendossier;*
 - *In geval verzoek om schadevergoeding, geeft klager dit in het klaagschrift reeds aan. Klager onderbouwt hierbij de schade en het oorzakelijk verband met een nader omschreven tekortkoming van de zorgaanbieder, alsmede de hoogte van de verzochte schadevergoeding.*
 - *Een handtekening van klager met datum.*

4. *De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.*⁵
5. De klachtencommissie stuurt klager *binnen 3 werkdagen na ontvangst van een klacht* een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 6 Schriftelijke stukken en inwinnen inlichtingen

1. *Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage in 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 (zie ook artikel 5.3). Indien klager niet de patiënt zelf is, dan wordt de patiënt en/of wettelijk vertegenwoordiger om toestemming gevraagd.*
2. *Bij alle overige artikelen wordt uitgegaan van gegeven toestemming tot inzage in en afschrift van het patiëntendossier voor zover nodig voor de behandeling van de klacht, tenzij anders vermeldt.*
3. *De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn. Indien de klachtencommissie dit nodig acht kan zij een schriftelijk verweer opvragen dat minimaal 24 uur voor de hoorzitting bij de commissie dient te worden aangeleverd.*
4. *De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager, indien de aangeklaagde van deze gelegenheid gebruik heeft gemaakt.*
5. *De klager en aangeklaagde 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, 24 uur voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven. Indien 1 van beide partijen zich laat bijstaan door een advocaat, informeert deze de klachtencommissie hier ruim voor de zitting over, zodat de commissie de andere partij ook tijdig kan informeren.*
6. *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.*
7. *Een ieder die werkzaam is binnen de betreffende zorgaanbieder, zal inlichtingen verstrekken voor zover in redelijkheid kan worden verlangd en voor zover noodzakelijk voor de behandeling van de klacht.*

⁵ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

8. *Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat aangeklaagde, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante patiëntengegevens overlegt⁶, tenzij de patiënt zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.*

Artikel 7 Schorsing

1. De klager kan de klachtencommissie schriftelijk en onderbouwd verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen, totdat op de klacht is beslist of de klacht is ingetrokken.
2. Na ontvangst van een dergelijk verzoek zal de ambtelijk secretaris contact opnemen met de zorgverantwoordelijke om te vragen of deze bereid is de tenuitvoerlegging uit te stellen tot de klachtencommissie uitspraak heeft gedaan.
3. *Indien de zorgverantwoordelijke dit niet wenselijk acht, zal de klachtencommissie binnen 4 werkdagen een beslissing nemen op het schorsingsverzoek, na de zorgverantwoordelijke te hebben gehoord.*
4. *De klachtencommissie kan het besluit over het schorsingsverzoek delegeren aan de (plaatsvervangend) voorzitter en psychiater-commissielid gezamenlijk, waarbij het psychiater-commissielid de patiënt kan horen en ook de zorgverantwoordelijke of geneesheer-directeur om een reactie kan vragen.*
5. *De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.*

Artikel 8 Schadevergoeding

1. Bij indiening van een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. *Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd. Daarbij dient zowel de schade als het oorzakelijk verband met een tekortkoming van de zorgaanbieder te worden toegelicht. Tevens dient de hoogte van de verzochte schadevergoeding onderbouwd te worden aangegeven.*
3. De klachtencommissie zal een uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht binnen de wettelijke termijnen. De klachtencommissie kan besluiten tegelijkertijd het verzoek tot schadevergoeding af te wijzen.
4. Indien de klachtencommissie meer onderzoek wil doen naar de gegrondheid van het verzoek om schadevergoeding, zal de klachtencommissie zo spoedig mogelijk na toezending van de schriftelijke uitspraak op de gegrond verklaarde klacht uitspraak doen over het verzoek tot schadevergoeding. Hiertoe wordt de zorgaanbieder in de gelegenheid gesteld om zijn visie te geven op het verzoek tot schadevergoeding van klager. De klachtencommissie zendt de visie van de zorgaanbieder op het verzoek om schadevergoeding aan de klager en zijn vertegenwoordiger en aan de betrokken PVP. De klachtencommissie stelt beide partijen desgewenst in de gelegenheid te reageren op de stukken van de wederpartij (repliek en dupliek) dan wel gelast een hoorzitting.

⁶ De grondslag hierover is gelegen in het recht op een eerlijk proces, zoals neergelegd in artikel 6 EVRM. Met het verstrekken van de gegevens doorbreekt de aangeklaagde zijn beroepsgeheim, zodat terughoudendheid is geboden.

5. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
6. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten. Indien de klachtencommissie voornemens is om na een gegrond verklaarde klacht ambtshalve een schadevergoeding toe te kennen, dan laat zij dit voorgenomen besluit aan de zorgaanbieder weten en stelt de zorgaanbieder in de gelegenheid hierop binnen 2 weken te reageren. De klachtencommissie besluit vervolgens zo spoedig mogelijk over de ambtshalve toekenning van de schadevergoeding.

Artikel 9 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 aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager. *De zorgaanbieder stelt hiertoe een ruimte beschikbaar aan de klachtencommissie.*
4. *De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welk(e) datum en tijdstip en welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.*
5. *De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze (op eigen kosten). De patiënt kan zich kosteloos laten bijstaan door een patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) en de vertegenwoordiger door de familievertrouwenspersoon (FVP). Medewerkers kunnen zich voor bijstand kosteloos wenden tot een collega of leidinggevende.*
6. *De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.*
7. *Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst en dit niet voldoende kan worden gecompenseerd door de ondersteuning van een PVP of advocaat of andere door de betrokken gekozen persoon, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk. Deze kosten komen voor rekening van de instelling, die de tolk op verzoek van de klachtencommissie inschakelt.*
8. 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 *of reeds behandeld is*;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die niet valt onder de definitie van 'aangeklaagde';
 - d. *de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die niet is aangesloten bij de klachtencommissie*;

- e. *de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan twee jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
 - f. *de klager de klacht heeft ingetrokken.*
9. *De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.*
 10. *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 aangeklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken en de patiënt hiertegen geen bezwaar heeft gemaakt aan de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.*

Artikel 10 Bevoegdheden klachtencommissie

1. *De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.*
2. *De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen bij de zorgaanbieder waar partijen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten. De klachtencommissie houdt zich aan de huishoudelijke regels van de betreffende zorgaanbieder.*

Artikel 11 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 klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig.
3. 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.
4. 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.
5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
7. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaart, dan kan zij een eventueel ingediend verzoek tot schadevergoeding gelijktijdig met de beslissing op de klacht behandelen en een uitspraak over doen.
8. Een uitspraak wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, het verslag van hoor en wederhoor tijdens de hoorzitting, de motivering van haar

uitspraak en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend en gedagtekend door de voorzitter.

9. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, de inspectie en de PVP (indien de PVP de patiënt heeft bijgestaan en de patiënt hier geen bezwaar tegen heeft gemaakt).
10. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken.⁷

Artikel 12 Termijnen

1. De klachtencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht en besluit zo spoedig mogelijk na de uitspraak over een gegrond verklaarde klacht over een verzoek tot schadevergoeding conform het bepaalde in artikel 8.
2. Indien de klacht 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, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 13 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 betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.
2. 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.

Artikel 14 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.*

⁷ De klachtencommissie maakt de uitspraken openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

Artikel 15 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 16 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
2. *Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht. De klachtencommissie geeft daarvan voorafgaand aan het horen kennis aan de zorgaanbieder. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.*

Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door in de uitnodigingsbrief voor een hoorzitting standaard te verwijzen naar de regeling en waar deze is te vinden op de website van de betreffende zorgaanbieder waar de klacht betrekking op heeft.

Artikel 18 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 in ieder geval het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beslissingen van de klachtencommissie en de termijnen van klachtafhandeling. Het jaarverslag wordt gepubliceerd.

Artikel 19 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding. De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders. In ieder geval voor het eerste jaar na inwerkingtreding van de Wvvggz zal een klankbordgroep worden ingesteld met vertegenwoordigers van de aangesloten zorgaanbieders die regelmatig met elkaar en eventueel aansluitend met de voorzitter van de klachtencommissie en ambtelijk secretaris overleggen om gezamenlijk bij te dragen aan het goed functioneren van de klachtenafhandeling in het kader van de Wvvggz.

Artikel 20 Overgangsbepaling

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvggz worden ingediend. Deze worden door een speciale Bopz-kamer behandeld volgens het klachtenreglement dat bij Altrecht gold ten tijde van de Wet Bopz. Alle zorgaanbieders die in het kader van de Wvggz zijn aangesloten bij deze klachtencommissie zullen ook de Wet Bopz klachten vanaf 1-1-2020 in behandeling geven aan de klachtencommissie GKPNU.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie. Het besluit hiertoe wordt formeel genomen door de voorzitter met instemming van de plaatsvervangend voorzitters. Bij verschil van mening tussen de (plaatsvervangend) voorzitters zal het besluit bij meerderheid worden genomen. Indien de stemmen staken telt de stem van de voorzitter dubbel.

Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de afnemende zorgaanbieder(s). De zorgaanbieder(s) leggen fundamentele wijzigingen voor advies voor aan de patiëntenraad van Altrecht.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2020.