

Reglement
Regionale Klachtencommissie Wvggz
West en Midden Brabant

2020

INHOUD REGLEMENT

BEGRIPSBEPALING (art.1)

TAAK KLACHTENCOMMISSIE (art.2)

SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE
REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE (art.3)

ONDERSTEUNING REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE (art.4)

INDIENING EN IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT (art. 5 en 6)

SCHORSING (art.7)

SCHADEVERGOEDING (art.8)

STOPZETTING KLACHTBEHANDELING (art.9)

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE (art.10)

BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE (art.11)

DE BESLISSING (art.12)

BEROEPSPROCEDURE IN HET KADER VAN WVGZ-KLACHTEN (art.13)

KOSTEN (art.14)

VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING (art. 15 en 16)

GEHEIMHOUDING (art.17)

BEKENDMAKING KLACHTPROCEDURE (art. 18)

VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT (art. 19)

OVERGANGSBEPALING (art.20)

ONVOORZIENE SITUATIES (ART.21)

ADDENDUM (overzicht van leden als voorgedragen door de aangesloten zorgaanbieders)

Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg West en Midden Brabant

Gelet op hoofdstuk 10 lid 4 van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz) besluit de Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg West en Midden Brabant , onderstaand reglement vast te stellen.

De onder artikel 1.a. van het reglement genoemde zorgaanbieders sluiten zich aan bij de Regionale Klachtencommissie Wvvgz West en Midden Brabant in het kader van in artikel 10.1 Wvvgz . De zorgaanbieders incorporeren onderhavig reglement in hun afzonderlijke Klachtenregeling .

Na inwerkingtreding van dit reglement kunnen andere zorgaanbieders die zorg verlenen in het kader van de Wvvgz en werkzaam zijn in de regio West en Midden Brabant, aansluiting verzoeken.

BEGRIPSBEPALING

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

a. *zorgaanbieders*: Stichting GGZ Westelijk Noord Brabant, V.o.f. Dubbel Diagnose, Stichting Breburg Groep, Amphia Ziekenhuis, Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ) indien en voor zover zij optreden als zorgverlener ex. artikel 1.1 onder Wvvgz.¹

b. *bestuur*: de besturen of directies van de onder a. genoemde zorgaanbieders.

c. *Regionale Klachtencommissie*: de Regionale Klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg West en Midden Brabant bestaande uit een poule voorzitters en leden als omschreven in artikel 3.

d. *klachtencommissie en commissie*: het deel van de Regionale Klachtencommissie, dat conform dit reglement door de voorzitter wordt belast met de behandeling van een klacht als omschreven in artikel 5.

e. *inspectie*: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

f. *klacht*: dit reglement kent drie type klachten:

1. een uiting van onvrede die schriftelijk en gemotiveerd is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over de nakoming van een verplichting of een beslissing zoals genoemd in artikel 10:3 Wvvgz

¹ Amphia ziekenhuis en ETZ onder voorbehoud van formele besluitvorming

2. gecombineerde klacht (Wvggz en Wkkgz): een klacht in het kader van de Wkkgz die in samenhang en verwevenheid met een Wvggz-klacht aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, wordt als gecombineerde klacht in behandeling genomen.

3. een klacht als bedoeld in artikel 41 wet Bopz.

g. *betrokkene en cliënt*: de persoon aan wie door één van de onder a. genoemde zorgaanbieders één of andere vorm van verplichte ggz -zorg wordt of werd verleend.

h. *klager*: de persoon die een klacht indient, te weten: een cliënt, vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;

i. *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.

j. *cliëntenraad*: de cliëntenraden van de onder a. genoemde zorgaanbieders, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

k. *Wvggz*: Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg.

l. *Wkkgz*: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

TAAK KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2

2.1. De commissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement en hoofdstuk 10 van de Wvggz.

2.2. Voor de behandeling van een Wkkgz-klacht, niet zijnde een gecombineerde klacht, verwijst de klachtencommissie de klager naar de klachtenfunctionaris van de betreffende zorgaanbieder.

SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 3

3.1 De Regionale Klachtencommissie bestaat uit een poule van meerdere voorzitters en leden en is zodanig samengesteld dat er steeds een klachtencommissie kan worden gevormd met leden die niet werkzaam zijn voor de zorgaanbieder waartegen de klacht zich richt. De Regionale Klachtencommissie bestaat uit:

minimaal twee juristen die optreden als (coördinerend) onafhankelijk voorzitter of plaatsvervangend voorzitter en overige leden. De poule van overige leden van de commissie bestaat uit psychiaters en inhoudelijk (ervarings)deskundigen die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke

gezondheidszorg aanwezige disciplines en/of die georiënteerd zijn op belangen van cliënten in de zorg.

3.2. Per klacht wordt een klachtencommissie samengesteld bestaande uit een oneven aantal van drie leden volgens de volgende verdeelsleutel:

een jurist, tevens onafhankelijk voorzitter, een psychiater en een lid als inhoudelijk (ervarings)deskundige. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen zal zoveel als mogelijk gelet worden op de aard van de klacht.

3.3. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam of actueel in behandeling bij de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.

3.4. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de cliënt, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.

3.5. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.

3.6. Een voorgenomen besluit tot voordracht van een lid van de Regionale Klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraden van de betreffende zorgaanbieders voorgelegd.²

3.7. Een lid van de Regionale Klachtencommissie wordt op voordracht van en in goed overleg met de aangesloten zorgaanbieders (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de voorzitter van de Regionale Klachtencommissie. Dit wordt aan de zorgaanbieder en het (voorgedragen) lid schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld.

De voorzitter wordt (her)benoemd, geschorst en ontslagen met instemming van een meerderheid van de zittende leden door de plaatsvervangend voorzitter.

3.8. De voorzitter en plaatsvervangend-voorzitter(s) van de Regionale Klachtencommissie zijn jurist en onafhankelijk van de zorgaanbieder, in de zin dat zij in geen enkele relatie staan of hebben gestaan tot één van de zorgaanbieders.

3.9. De voorzitter van de Regionale Klachtencommissie verzoekt het bestuur van de betrokken zorgaanbieders meerdere psychiaters en overige (ervarings)deskundige leden voor te dragen ter invulling van de poule van beschikbare leden.³

3.10. De cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders dragen, zo mogelijk, elk tenminste één en ten hoogste twee leden voor ter benoeming in de Regionale Klachtencommissie.

3.11. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.

3.12. De Regionale Klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.

3.13. Het lidmaatschap van de Regionale Klachtencommissie eindigt :

² Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Per 1 juli 2020 treedt de nieuwe WMCZ in werking waarbij dit adviesrecht komt te vervallen

³ zie overzicht voorgedragen leden in addendum.

- a. door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de Regionale 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 dat onverenigbaar is met het lidmaatschap van de Regionale Klachtencommissie.

3.14. Een lid van de Regionale Klachtencommissie wordt, op verzoek van de meerderheid van de leden van de klachtencommissie, door de voorzitter ontslagen als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem te stellen vertrouwen.

ONDERSTEUNING REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4

4.1. Aan de Regionale Klachtencommissie is een secretaris verbonden die in opdracht van de voorzitter zelfstandig een feitenonderzoek kan verrichten en die de klachtencommissie ondersteunt in de uitvoering van haar werkzaamheden. De benoeming van de secretaris geschiedt door de voorzitter en plaatsvervangend-voorzitters van de commissie na overleg met de zorgaanbieders. De secretaris is geen lid van de Regionale Klachtencommissie.

4.2. De aangesloten zorgaanbieders voorzien in organisatorische en secretariële ondersteuning van de Regionale Klachtencommissie en haar secretaris.

INDIENING EN IN BEHANDELING NEMEN VAN DE KLACHT

Artikel 5

5.1. De secretaris van de Regionale Klachtencommissie stelt in overleg met de voorzitter bij elke klacht die aan de Regionale Klachtencommissie wordt voorgelegd een klachtencommissie samen die belast wordt met de behandeling en afhandeling van de klacht.

5.2. Deze klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een psychiater en een (ervarings)deskundig lid.

5.3. Deze klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat de leden niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht. Tevens wordt een lid uitgesloten van deelname aan de commissie als de klacht tegen hem gericht is of als hij nauw betrokken is (geweest) bij de klager of zijn naasten.

Artikel 6

6.1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd bij de secretaris ingediend.

6.2. De klager kan een klacht indienen per e-mail en schriftelijk via het correspondentieadres van de zorgaanbieders.⁴

6.3. De zorgaanbieder ziet er op toe dat cliënten op de hoogte kunnen zijn van de contactgegevens van de Regionale Klachtencommissie o.a. door bekendmaking via hun website en foldermateriaal.

6.4. De zorgaanbieder stelt op zijn accommodaties en via zijn website een klachtenformulier beschikbaar dat door klagers gebruikt kan worden om de klacht in te dienen.

6.5. Het klaagschrift (klachtformulier) dient minimaal te bevatten:

- de naam en contactgegevens van klager (ten minste het postadres)
- een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt.
- een kopie van de relevante documenten, voor zover in zijn bezit.
- de naam van de zorgaanbieder en/of aangeklaagde zorgverlener(s).

6.6. De secretaris onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht, de bevoegdheid van de Regionale Klachtencommissie en het klaagrecht van de klager.

6.7. De klager die geen betrokkene is, toont op verzoek van de voorzitter of secretaris aan dat hij klachtgerechtigd is.

6.8. Klager ontvangt van de secretaris binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

6.9. Een afschrift van de klacht wordt binnen drie werkdagen toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de geneesheer-directeur van de betreffende zorgaanbieder. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de commissie te stellen termijn.

6.10. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.

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

6.12. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht doen bijstaan door een door hen aan te wijzen (vertrouwens)persoon. De naam van de (vertrouwens)persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling aan de klachtencommissie opgegeven.

⁴ RegionaleKlachtencommissieWvggz@ggzbreburg.nl; RegionaleKlachtencommissieWvggz@ggzwnb.nl, overige e-mail- en correspondentieadressen worden binnenkort gepubliceerd.

6.13. De klager kan op elk gewenst moment de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie te sturen of door een mondelinge mededeling tijdens de hoorzitting.

6.14. Indien klager niet reeds bij het indienen van de klacht daartoe schriftelijk toestemming heeft gegeven, ontvangt hij 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.

Indien klager niet de betrokkene zelf is, dan wordt de betrokkene om toestemming gevraagd.

6.15. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in staat om gehoord te worden, onverminderd het bepaalde in artikel 9.

SCHORSING

Artikel 7

7.1. 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.

7.2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist na (mondeling) advies te hebben ingewonnen van de zorgverantwoordelijke of de geneesheer directeur.

7.3. De voorzitter besluit uiterlijk binnen drie werkdagen na kennis genomen te hebben van het schorsingsverzoek en het advies.

7.4. De voorzitter deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene, de aangeklaagde en de zorgverantwoordelijke.

SCHADEVERGOEDING

Artikel 8

8.1. Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken tevens een schadevergoeding ten laste van de zorgaanbieder vast te stellen en op te leggen. De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.

8.2. Het schriftelijk verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd.

8.3. Indien de klachtencommissie de klacht (deels)gegrond verklaard, kan zij een schadevergoeding naar billijkheid vaststellen.

8.4. Alvorens te beslissen op een verzoek tot schadevergoeding hoort de commissie de zorgaanbieder.

8.5. De klachtencommissie beslist binnen vier weken na indiening op het verzoek tot schadevergoeding. Indien de commissie haar beoordeling niet binnen vier weken kan afronden, stelt

zij klager en zorgaanbieder hiervan op de hoogte onder vermelding van de te verwachten beslistermijn.

8.6. De klachtencommissie is niet bevoegd te besluiten omtrent schadevergoeding indien de klacht een gecombineerde Wkkgz –klacht of artikel 41 wet Bopz-klacht betreft.

STOPZETTING KLACHTBEHANDELING

Artikel 9

9.1. Een klacht wordt niet (verder) behandeld indien zij wordt ingetrokken door klager .

9.2. Wanneer het vermoeden bestaat dat er reden is om de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond te verklaren, kan de secretaris van de klachtencommissie met instemming van de voorzitter de klacht nader onderzoeken, bijvoorbeeld door de klager om nadere toelichting te vragen. Wanneer de secretaris op basis van dit onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond zou moeten worden verklaard, wordt de klacht met de uitkomsten van het onderzoek en het advies van de secretaris ter beoordeling voorgelegd aan de klachtencommissie. De commissie kan bij meerderheid besluiten om de klacht gemotiveerd kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond te verklaren. Van deze beslissing worden klager, betrokkene en aangeklaagde op de hoogte gesteld.

9.3. Een klacht wordt niet (verder) behandeld indien de klachtencommissie tot het oordeel komt dat de klacht niet ontvankelijk is, de commissie niet bevoegd is of de klager niet klachtgerechtigd is.

9.4. Een klacht wordt niet (verder) behandeld indien klager onvoldoende meewerkt aan het verkrijgen van de nodige informatie of niet reageert op verzoeken of uitnodigingen van de klachtencommissie.

BEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 10

10.1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.

10.2. De secretaris heeft de bevoegdheid om meerdere klachten van dezelfde klager, dan wel klachten van meerdere klagers die kennelijk hetzelfde feitencomplex betreffen, samengevoegd te laten behandelen. Bij samenvoeging van klachten van verschillende klagers, wordt in een gezamenlijke hoorzitting elke klager individueel gehoord.

10.3. In het belang van de behandeling van de klacht dient de aangeklaagde, op verzoek van de klachtencommissie, schriftelijk een reactie te geven op de ingediende klacht.

10.4. De klachtencommissie hoort de klager en de aangeklaagde in een gezamenlijke zitting. De hoorzitting wordt zo spoedig mogelijk gepland waarbij rekening wordt gehouden met de wettelijke

termijnen.

Partijen dienen zich te voegen naar de planning van de klachtencommissie, tenzij er zwaarwegende redenen zijn daarvan af te wijken. Dit is ter beoordeling van de voorzitter.

10.5. De hoorzitting wordt in principe in een van de werklocaties of accommodaties van de betreffende zorgaanbieder gehouden. Bij het bepalen van de zittingslocatie wordt er rekening mee gehouden dat deze eenvoudig te bereiken is voor klager.

10.6. De klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, partijen buiten elkaars tegenwoordigheid horen. In dat geval wordt de zakelijke inhoud van hetgeen door de ene partij is verklaard, door de voorzitter ter zitting aan de andere partij kenbaar gemaakt. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de klachtencommissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

10.7. De commissie kan onder omstandigheden, nadat klager en aangeklaagde in de gelegenheid zijn gesteld een schriftelijke toelichting te geven op de klacht, besluiten de klacht op schriftelijke stukken te beoordelen, tenzij klager of aangeklaagde hier bezwaar tegen maken.

10.8. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, voorziet de secretaris zo nodig in bijstand van een tolk ter zitting.

10.9. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen en getuigen horen (o.a. een schade expert).

10.10. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie geschiedt met gesloten deuren.

10.11. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 11

11.1. De klachtencommissie ontvangt in het kader van de behandeling van klachten alle door haar gewenste inlichtingen van medewerkers van de zorgaanbieder, tenzij verstrekking van de gevraagde inlichtingen in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

De commissie heeft het recht cliëntendossiers met voor de klacht relevante informatie op te vragen, mits klager daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

11.2. De klachtencommissie heeft in het kader van de klachtenbehandeling toegang tot alle ruimten van de zorgaanbieder waar cliënten verblijven. De persoonlijke verblijfsruimten zijn hiervan uitgezonderd, tenzij een cliënt hiervoor toestemming geeft.

DE BESLISSING

Artikel 12

12.1. De beslissing van de commissie strekt tot:

- a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
- c. ongegrondverklaring van de klacht,
- d. gegrondverklaring van de klacht.

12.2. 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.

12.3. De klachtencommissie verklaart een klacht tevens niet-ontvankelijk als:

- a. een klacht van dezelfde klager aangaande hetzelfde feitencomplex korter dan 6 maanden geleden reeds is behandeld en er geen nieuwe gronden of omstandigheden worden aangevoerd,
- b. een gelijke klacht nog in behandeling is,
- c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is,
- d. de klacht geen betrekking heeft op de klachtgronden genoemd in artikel 10.3 Wvvgz.

12.4. Een klacht wordt gegrond verklaard:

- indien de beslissing of gedraging in strijd is met een wettelijke regeling of veldnorm, een in de betrokken zorgaanbieder geldend voorschrift of normen geldend binnen de betrokken beroepsgroep, dan wel,
- indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.

12.5. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.

12.6. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.

12.7. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

12.8. De klachtencommissie neemt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht dan wel de gecombineerde klacht.

12.9. 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 commissie aanhangig is

het gevolg is komen te vervallen, neemt de commissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

12.10. De klachtencommissie neemt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over een verzoek tot schadevergoeding, onverminderd artikel 8 onder 5.

12.11. Indien mogelijk en gewenst deelt de klachtencommissie per verkorte uitspraak haar conclusie over een ingediende klacht aan klager en aangeklaagde mede, alvorens de gemotiveerde beslissing wordt bekend gemaakt.

12.12. Een afschrift van de gemotiveerde beslissing wordt gezonden aan de klager, de betrokkene indien deze niet de klager is, de vertegenwoordiger, de advocaat van de klager, de aangeklaagde, de geneesheer directeur, de zorgverantwoordelijke en de Inspectie.

12.13. De beslissing van de klachtencommissie is, behoudens de mogelijkheid van beroep bij de rechter, bindend voor de zorgaanbieder. Bij gegrondverklaring van een klacht wordt de bestreden beslissing of gedraging voor zover mogelijk ongedaan gemaakt, dan wel in overeenstemming gebracht met de beslissing van de commissie.

12.14. De klachtencommissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

12.15. De Regionale Klachtencommissie maakt de uitspraken over de haar voorgelegde Wvvgz-klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft conform artikel 10.6 onder 7 Wvvgz.

BEROEPSPROCEDURE IN HET KADER VAN WVGZ-KLACHTEN

Artikel 13

13.1. Nadat de klachtencommissie een beslissing op grond van de Wvvgz heeft genomen of indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan klager of de zorgaanbieder een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht. De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de commissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

13.2. Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter, hetzij via de inspecteur, hetzij rechtstreeks door de klager of zorgaanbieder ingediend, dienen een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing van de klachtencommissie te worden meegezonden.

KOSTEN

Artikel 14

14.1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de Regionale Klachtencommissie geen kosten in rekening aan klager of aangeklaagde.

14.2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen, of voor het inschakelen van tolken door de klachtencommissie komen voor rekening van de aangeklaagde zorgaanbieder. De voorzitter voert hierover overleg met het bestuur van de betreffende zorgaanbieder.

14.3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische of andere bijstand aan de klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder, ongeacht de beslissing van de klachtencommissie op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

14.4. De vergoedingen voor de secretaris en de leden van de Regionale Klachtencommissie worden in overeenstemming met het bestuur vastgesteld en komen ten laste van de zorgaanbieder.

14.5. De kosten gemoeid met de materiele uitvoering van dit reglement, waar onder de secretariële en administratieve ondersteuning, komen voor rekening van betreffende zorgaanbieder. Voor zover bedoelde kosten tot de overhead uitgaven kunnen worden gerekend, treden de besturen van aangesloten zorgaanbieders in overleg omtrent een onderlinge doorberekening er van.

VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING

Artikel 15

15.1. Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door of namens de secretaris, dat de privacy van alle cliënten gewaarborgd is. De stukken worden vernietigd, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Regionale Klachtencommissie, vijf jaar na de beslissing van de klachtencommissie op de ingediende klacht of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.

15.2. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier opgenomen.

Artikel 16

16.1. De Regionale Klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur, de respectievelijke geneesheer-directeuren en de respectievelijke cliëntenraden. Het bestuur zal voornoemd jaarverslag ter informatie doen toekomen aan de Inspectie. Daarin beschrijft de Regionale Klachtencommissie het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking

van de beslissingen van de klachtencommissies. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op een daartoe geschikt platform.

16.2. De Regionale Klachtencommissie levert jaarlijks voor 1 maart de benodigde gegevens aan voor het jaardocument van de zorgaanbieder.

GEHEIMHOUDING

Artikel 17

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.

BEKENDMAKING KLACHTPROCEDURE

Artikel 18

Van het bestaan van de Regionale Klachtencommissie, dit reglement en de bereikbaarheid, wordt mededeling gedaan op de internetpagina's van de aangesloten zorgaanbieders en in hun voorlichtingsbrochures voor cliënten.

VASTSTELLING EN WIJZIGING REGLEMENT

Artikel 19

19.1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Regionale Klachtencommissie.

19.2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van dit reglement legt de Regionale Klachtencommissie ter advisering voor aan de aangesloten zorgaanbieders.

19.3. De zorgaanbieders leggen de voorgestelde wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

OVERGANGSBEPALING

Artikel 20

20.1. Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot drie jaar na inwerkingtreding van de Wvvgz worden ingediend. Deze worden gedurende het jaar 2020 behandeld door de BOPZ-klachtencommissie van de betreffende zorgaanbieder volgens de vigerende Bopz-klachtenreglement.

20.2. Met ingang van 1 januari 2021 worden Bopz-klachten in behandeling genomen door de Regionale Klachtencommissie Wvggz West en Midden Brabant volgens onderhavig reglement .

20.3. De werking van dit reglement en de afspraken tussen de Regionale Klachtencommissie en de aangesloten zorgaanbieders wordt tweejaarlijks geëvalueerd, voor het eerst in maart 2021 bij het aanbieden van de jaargegevens.

ONVOORZIENE SITUATIES

Artikel 21

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Regionale Klachtencommissie na overleg met het bestuur en/of de geneesheer-directeur van de aangesloten zorgaanbieder.

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020.

Dagtekening :

De voorzitter,

De secretaris,