



Klachtenreglement Wet verplichte ggz (Wvggz)

Document kenmerken

Naam document: Klachtenreglement Wet verplichte ggz (Wvggz)

Status: Definitief

Versie: 1.0

Opdrachtgever: Raad van Bestuur

Auteur: Klachtencommissie

Datum vaststelling: 15 januari 2020

Evaluatiedatum: 1 juli 2020

Herzien op:

Preambule

Overwegende:

- Dat Yulius een organisatie is voor geestelijke gezondheidszorg in Zuid-Holland;
- Dat in deze instelling cliënten kunnen verblijven op grond van een procedure krachtens de Wvggz;
- Dat artikel 10-3 Wvggz deze cliënten klachtrecht geeft;
- Dat de instelling gehouden is dit klachtrecht, met inachtneming van de wettelijke regels, bij reglement nader te regelen;
- Dat de cliënten van Yulius er recht op hebben dat hun klachten op een behoorlijke manier worden behandeld;
- Dat het klachtenreglement zodanig dient te zijn opgesteld dat het praktisch en werkbaar is;
- Dat de organisatie van Yulius primair zelf verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten;
- Dat als een informele oplossing van een klacht niet tot een aanvaardbaar resultaat heeft geleid, de klachtencommissie kan worden ingeschakeld. Dit is ook mogelijk indien de cliënt geen gebruik wenst te maken van een informele oplossing;
- Dat het indienen van een klacht bij de klachtencommissie te allen tijde kan geschieden ongeacht het reeds gevolgde traject;
- Dat bij de behandeling van de klachten wordt gestreefd naar optimale veiligheid voor alle betrokkenen. Partijen onthouden zich ter zitting van iedere vorm van fysiek en verbaal geweld, dan wel ander wangedrag daaronder begrepen een poging daartoe en of een dreiging daarmee;
- Dat het indienen van een klacht geen negatieve consequenties heeft voor de klager gedurende zijn behandeling.

Gelet op artikel 10 van de Wvggz en gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten van cliënten van Yulius, heeft de Raad van Bestuur van de instelling besloten het volgende reglement vast te stellen met als ingangsdatum 1-1-2020.

Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

WVGGZ:	Wet verplichte ggz
Zorgaanbieder:	de rechtspersoon Yulius of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van Yulius
Klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet
Klacht:	een klacht als bedoeld in artikel 10:3 Wvggz
Klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger conform artikel 1:3 Wvggz of een nabestaande van betrokkene
Nabestaande;	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Vertegenwoordiger:	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvggz
Klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf, of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is
Gedraging:	een handelen of nalaten
Cliënt:	Een cliënt is een natuurlijk persoon die is opgenomen op grond van de Wvggz, dan wel op een andere wijze gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de instelling
Klachtbehandeling:	Het onderzoeken van de klacht, het vaststellen en het beoordelen van de feiten en het doen van een uitspraak over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies aan de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen. Binnen de instelling staat geen beroep open tegen de uitspraak van de klachtencommissie
Afdeling:	de afdeling waar de klager is opgenomen
Teamleider:	het hoofd van de afdeling waar de cliënt is in zorg is
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 Gezondheidszorg en Jeugd
Cliëntenraad:	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Ondernemingsraad:	de ondernemingsraad van de instelling
Patiëntenvertrouwenspersoon:	degene die is bedoeld in de Wvggz, artikel 11:1
Secretaris:	aan de klachtencommissie is een secretaris en een plaatsvervangend secretaris verbonden ter ondersteuning van de klachtencommissie. Deze zijn geen lid van de klachtencommissie.
(verplichte) zorg:	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvggz;

Artikel 2: Uitgangspunten bij het klachtenreglement

- 2.1 De klachtencommissie is onafhankelijk en verricht haar werkzaamheden volgens het klachtenreglement, zonder last of ruggespraak.
- 2.2 De klachtencommissie hanteert het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Artikel 3: Indiening en afhandeling van klachten in eerste instantie via informele bemiddeling, voor zover de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld

- 3.1 Indien bij de instelling een klacht wordt ingediend die niet een klacht is als bedoeld in artikel 1 van dit reglement, dan wordt de klager zo spoedig mogelijk doorverwezen naar een instelling die wel bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen.
- 3.2 Een informele klacht kan schriftelijk, mondeling of telefonisch bij een medewerker, al dan niet zijnde de aangeklaagde, worden ingediend.

- 3.3 De onder 3.2 genoemde medewerker neemt contact op met zijn leidinggevende, die nagaat hoe de klacht het beste kan worden afgehandeld. Desgewenst wordt hiervoor de directie ingeschakeld.
- 3.4 informele bemiddeling is alleen mogelijk wanneer klager en aangeklaagde daarmee instemmen.
- 3.5 Wanneer binnen twee weken na het indienen van de klacht geen bevredigende oplossing wordt bereikt, verwijst de teamleider of directie desgewenst de klager door naar de klachtenfunctionaris, dan wel neemt de klager daartoe zelf actie.
- 3.6 Indien de klager dit wenst kan de klacht rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 3.7 Indien de klager niet is de cliënt op wie de klacht betrekking heeft, dan wordt de cliënt per omgaande door de teamleider of directie schriftelijk op de hoogte gesteld van de indiening en de inhoud van de klacht.

Artikel 4: De klachtencommissie

4.1 Zorgaanbieder

De Raad van Bestuur van de zorgaanbieder draagt zorg voor het instellen en instandhouden van een onafhankelijke klachtencommissie, die is belast met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

4.2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 4.2.1 De klachtencommissie bestaat uit kamers van drie personen in wisselende samenstelling, waaronder in ieder geval een jurist en een psychiater.
- 4.2.2 De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
- 4.2.3 De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de aangeklaagde.
- 4.2.4 De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
- 4.2.5 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.
- 4.2.6 De voorzitter van de klachtencommissie wordt door de Raad van Bestuur benoemd.
- 4.2.7 Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden en met goedkeuring door de Raad van Bestuur benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
- 4.2.8 Een voorgenomen besluit tot benoeming van een voorzitter of lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) voorgelegd, conform artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.
- 4.2.9 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van vier jaar.
- 4.2.10 De klachtencommissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.

4.3 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt

- 4.3.1 Door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
- 4.3.2 Als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
- 4.3.3 Als het lid een ambt of betrekking aanvaardt onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
- 4.3.4 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.
- 4.3.5 Een dergelijk verzoek kan slechts 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 reden.

Artikel 5: Taken van de klachtencommissie

- 5.1 Het toelichten van het reglement aan cliënten, klagers en aangeklaagden over de klachtenregeling en klachtenprocedure.
- 5.1 Het behandelen van klachten:
 - a. Het in ontvangst nemen van klachten.
 - b. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten.

- c. Het onderzoeken van de klacht die schriftelijk dient te zijn ingediend. Hieronder wordt verstaan: het verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen en het toetsen van relevante informatie.
- d. Het geven en uitbrengen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- e. Het nemen van beslissingen over verzoeken van de klager betreffende het schorsen van de tenuitvoerlegging van de maatregel waartegen de klacht zich richt.

5.1.3 Het na een uitspraak geven van adviezen/aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 6: Klachtgronden

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de volgende artikelen uit de Wvggz:

- a. wilsbekwaamheid (artikel 1:5);
- b. zelfbindingsverklaring (artikel 4:1, tweede lid);
- c. tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan de crisismaatregel (artikel 7:3);
- d. dossierplicht (artikel 8:4);
- e. verlenen verplichte zorg (artikel 8:7);
- f. uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel (artikel 8:9);
- g. de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties (artikel 8:11);
- h. uitvoering tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:12);
- i. beslissing tijdelijke verplichte zorg (artikel 8:13);
- j. veiligheidsonderzoek (artikel 8:14);
- k. huisregels (artikel 8:15);
- l. overplaatsing (artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid);
- m. tijdelijke onderbreking verplichte zorg (artikel 8:17);
- n. beëindiging verplichte zorg (artikel 8:18, achtste en twaalfde lid);
- o. voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg (artikel 8:20);
- p. periodieke evaluatie van de verplichte zorg (artikel 8:21);
- q. geheimhoudingsverplichting (artikel 8:34);
- r. strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht (artikel 9:3);
- s. strafrechtelijke plaatsing: zorgplan (artikel 9:4);
- t. strafrechtelijke plaatsing: behandeling (artikel 9:5);
- u. strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling (artikel 9:6);
- v. strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring (artikel 9:7);
- w. strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen (artikel 9:8);
- x. strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen (artikel 9:9);

Artikel 7: Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 7.1 Het instellen van een zelfstandig en onafhankelijk onderzoek ten aanzien van de bij de klachtencommissie ingediende klacht.
- 7.2 Met het indienen van de klacht stemt klager er mee 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.
Een ieder die werkzaam is binnen de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn om de klacht te kunnen behandelen
- 7.3 De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar betrokkenen verblijven, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.
- 7.4 Het oproepen en horen van personen binnen de instelling, respectievelijk de organisatie, die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken. De betreffende medewerkers zijn verplicht hun medewerking te verlenen.
- 7.5 Het eventueel horen van getuigen.
- 7.6 Het zonodig inschakelen van deskundigen.
- 7.7 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid de bestreden beslissing in het kader van de Wvggz te vernietigen.

Artikel 8: Klachtenprocedure

8.1 Klachtmelding bij het secretariaat van de klachtencommissie

- 8.1.1 Als de onder artikel 3 genoemde informele klachtafhandeling in eerste instantie niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of als de klager zich rechtstreeks wendt tot de klachtencommissie, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie. Zonodig en indien de klager dit wenst, kan de patiëntenvertrouwenspersoon de klager bijstaan bij het op schrift stellen van de klacht.
- 8.1.2 Een schriftelijke en gemotiveerde klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie.
- 8.1.3 De klager kan een klacht indienen:
- per mail: klachtenzorg@yulius.nl
 - per post: klachtencommissie Yulius t.a.v. secretaris, Postbus 1001, 3300 BA Dordrecht
 - via het klachtenformulier op de website: www.yulius.nl
- 8.1.4 Het klaagschrift bevat minimaal:
- 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
- 8.1.5 De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
- 8.1.6 De klachtencommissie stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst. Tevens wordt gewezen op bijstand van de patiëntenvertrouwenspersoon.
- 8.1.7 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 vijf werkdagen.
- 8.1.8 De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
- 8.1.9 De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hen aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
- 8.1.10 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 klager zelf uitdrukkelijk heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
- 8.1.11 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 cliënt zelf is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.
- 8.1.12 Indien de klager niet is de cliënt op wie de klacht betrekking heeft, wordt de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger per omgaande door de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gesteld van de indiening en de inhoud van de klacht. De betreffende cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger dient de klager schriftelijk te machtigen tot het indienen van de klacht.

Artikel 8.2: Ontvankelijkheid van de klacht

- 8.2.1 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;
 - de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - een identieke klacht van de cliënt nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
 - de klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling van de klacht noodzakelijk maken;
 - de klacht geen betrekking heeft op genoemde in artikel 5.2 Klachtgronden van dit reglement;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die niet tot klagen bevoegd is;
 - de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

- de klager de klacht heeft ingetrokken;
 - de klacht dermate complex is dat de klachtencommissie klager naar de rechter zal verwijzen.
- 8.2.2 Als de klacht niet ontvankelijk is worden de klager en eventueel de aangeklaagden daarvan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 9: Schorsing

- 9.1 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.
- 9.2 De klachtencommissie beslist, na de zorgverantwoordelijke en de geneesheer-directeur te hebben gehoord binnen twee werkdagen op het schorsingsverzoek.
- 9.3 De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

Artikel 10: Klachtbehandeling

- 10.1 De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
- 10.2 De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
- 10.3 Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
- 10.4 De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.
- 10.5 De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
- 10.6 Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
- 10.7 De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
- 10.8 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 aangeklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.
- 10.9 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 zie artikel 4.2 van dit reglement. De klachtencommissie neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
- 10.10 Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.
- 10.11 De klachtencommissie houdt zo vaak als nodig zitting. De klacht wordt behandeld door de (plaatsvervangend) voorzitter en twee (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie, in aanwezigheid van de secretaris van de klachtencommissie. Bij de behandeling van een klacht maken in ieder geval een psychiater en een jurist deel uit van de behandelende commissie. De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is vertrouwelijk.
- 10.12 Indien de schriftelijke klacht te weinig of onduidelijke informatie bevat krijgt de cliënt, na hiervan in kennis te zijn gesteld, twee weken de tijd om de klacht duidelijker te formuleren. Hiervoor zijn standaardformulieren beschikbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 10.13 De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. In het geval de klager niet is de cliënt waarop de maatregel waarover geklaagd wordt van toepassing is, hoort de commissie tevens de cliënt. De voorgestelde datum voor de zitting wordt met de betrokkenen overlegd. Bij ernstige bezwaren tegen de voorgestelde datum wordt deze aangepast. Medewerkers van Yulius die voor een zitting worden opgeroepen, worden geacht hierbij aanwezig te zijn en hun medewerking te verlenen. Slechts bij hoge uitzondering kan hiervan in overleg met de directie en na toestemming van de Raad van Bestuur worden afgeweken. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dit wensen, laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
- 10.14 Ingeval klager of aangeklaagde getuigen of deskundigen voor de klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daar toe uiterlijk één week voor de zitting via de secretaris een

- schriftelijk verzoek aan de klachtencommissie. Daarbij worden de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt. De klachtencommissie beslist over de toelating.
- 10.15 De klager en aangeklaagde of hun vertegenwoordigers worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Een vertegenwoordiger dient daartoe schriftelijk te zijn gemachtigd door de klager. Dit recht geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
- 10.16 Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld over en weer van elkanders stukken kennis te nemen.
- 10.17 Als de klager de klachtencommissie verzoekt, de tenuitvoerlegging van een maatregel waartegen de klacht zich richt te schorsen, dan neemt de commissie zo spoedig mogelijk een beslissing, niet dan nadat de commissie de opvattingen van de zorgverantwoordelijke van de cliënt en van de geneesheer-directeur heeft vernomen.
- 10.18 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.

Artikel 11: Uitspraak

- 11.1 De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
- onbevoegdverklaring van de klacht
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht.
- 11.2 De klachtencommissie kan een uitspraak doen over haar onbevoegdheid (klacht over een onderwerp dat niet in artikel 10:3 van de Wvvgz wordt genoemd).
- 11.3 De klachtencommissie doet een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht.
- 11.4 De klachtencommissie doet een uitspraak over de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. 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.
- 11.5 Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen, al dan niet binnen een bepaalde termijn, van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 11.6 De klachtencommissie kan aanbevelingen doen. Deze gelden voor de Raad van Bestuur als een zwaarwegend advies.
- 11.7 De besluitvorming binnen de commissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van een meerderheid van stemmen plaats.
- 11.8 De klachtencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht en over een verzoek tot schadevergoeding.
- 11.9 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 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.
- 11.10 De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke, de inspectie.
- 11.11 De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken op ***?

Artikel 12: Schadevergoeding

- 12.1 Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
- 12.2 De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
- 12.3 Het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding moet worden onderbouwd. De klachtencommissie hoort de zorgaanbieder ten aanzien van de schadevergoeding.
- 12.4 De schadevergoeding wordt door de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.

Artikel 13: Maatregelen Raad van Bestuur

In het geval een uitspraak een advies of aanbeveling bevat, dan wel een klacht gegrond wordt verklaard, deelt de Raad van Bestuur zo mogelijk binnen één maand, maar in ieder

geval binnen twee maanden na ontvangst van een uitspraak van de klachtencommissie, de klager en aangeklaagde gemotiveerd schriftelijk mede of er naar aanleiding hiervan al dan niet maatregelen zullen worden genomen. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd naar de klachtencommissie.

Artikel 14: Kosten

- 14.1 Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan de klager of aangeklaagde.
- 14.1 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 niet voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

Artikel 15: Beroep

- 15.1 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.
- 15.2 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 16: Archivering klachtdossier

- 16.1 De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
- 16.2 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.
- 16.3 In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de klager ingediende klachten en de afhandeling daarvan.
Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat:
- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht;
 - naam, adres, telefoonnummer van klager;
 - locatie of adres van de beroepsuitoefening van aangeklaagde en naam aangeklaagde;
 - de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid;
 - de datum van indiening van de klacht;
 - de inhoud van de klacht;
 - verslag van de resultaten van eventuele bemiddelingspogingen;
 - vermelding van ingediende en geraadpleegde stukken;
 - uitspraak van de klacht.
- 16.4 Alle geregistreerde en door de klachtencommissie behandelde klachten worden door de secretaris van de klachtencommissie gearhiveerd.
- 16.5 Per half jaar wordt door de klachtencommissie via de Raad van Bestuur aan de afdeling Kwaliteit en Veiligheid van Yulius verslag uitgebracht van het aantal ontvangen klachten.
- 16.6 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 de strekking van de beslissingen van de klachtencommissie. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op....?

Artikel 17: 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 18: Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 19: Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding.

Artikel 20: Overgangsbepaling

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvvgz worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz.

Artikel 21: 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. De zorgaanbieder legt de wijzigingen voor advies voor aan de cliëntenraad.

Artikel 22: Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020.