



NK-KLACHTENPROCEDURE WET VERPLICHTE GGZ

1. Inleiding

De voorliggende klachtenprocedure gaat over de omgang met klachten van cliënten, hun wettelijk vertegenwoordiger of nabestaanden over de nakoming van een verplichting of een beslissing in het kader van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz)

De beschrijving van deze regeling is in eerste instantie bestemd voor alle medewerkers van NK die verplichte zorg verlenen of hier een beslissing toe nemen. Cliënten en naasten worden door hun regiebehandelaar en via de NK-website geïnformeerd over deze procedure.

Voor cliënten die in het kader van de Wvggz behandeling krijgen, biedt de klachtenprocedure de waarborg dat onafhankelijkheid kan worden getoetst of de besluitvorming tot en de toepassing van de verplichte zorg aan de wettelijke zorgvuldigheidseisen voldoet. In de Wvggz is vastgelegd over welke beslissingen of aspecten van verplichte zorg de cliënt kan klagen. Deze punten staan genoemd in de klachtenregeling van de klachtencommissie waar NK voor de behandeling van Wvggz-klachten bij is aangesloten (zie bijlage)

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- Klachten die gaan over het optreden van de politie bij de toepassing van verplichte zorg. Volgens de politiewet worden deze klachten afgehandeld worden door de korpschef.
- Klachten die over de zorg, behandeling of dienstverlening van NK gaan en niet gerelateerd zijn aan *verplichte* zorg. Voor deze klachten geldt de klachtenregeling Wkkgz.
- Cliënten die vallen onder verslavingsreclassering; Voor hen geldt het [klachtenreglement van SVG](#).

NK streeft ernaar dat klachten zorgvuldig en oplossingsgericht afgehandeld worden. Behalve dat we een klacht goed willen oplossen, geven klachten ons belangrijke feedback over de kwaliteit van onze zorg en mogelijkheden voor verbetering hiervan. Vandaar dat registreren, rapporteren en monitoren ook onderdeel is van deze procedure.

2. De klachtenprocedure in het kort

De klager dient een klacht op schrift (per email of per post) in bij de Wvggz-klachtencommissie via het bureau GD van NK. De klachtencommissie heeft haar eigen reglement dat als bijlage bij deze klachtenprocedure hoort. De aangeklaagde ontvangt een kopie van de klacht en krijgt de gelegenheid om schriftelijk te reageren. Alleen de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kunnen klagen. Met het indienen van een klacht stemt de cliënt ermee in dat de klachtencommissie informatie opvraagt bij de zorgaanbieder. Iedereen die werkzaam is bij de zorgaanbieder kan inlichtingen verstrekken voor zover deze relevant en noodzakelijk zijn voor de afhandeling van de klacht. De klager kan de klachtencommissie vragen de tenuitvoerlegging van een beslissing waartegen de klacht zich richt op te schorten. De klachtencommissie beslist hierover na overleg met de geneesheer-directeur. De klachtencommissie is onafhankelijk. Dit betekent dat de leden van de commissie niet direct betrokken zijn bij NK als zorgaanbieder. De klachtencommissie stellen zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid te worden gehoord. De klachtencommissie kan naar redelijkheid en billijkheid een schadevergoeding toekennen aan de klager. Een klacht kan tot het moment van zitting worden ingetrokken door klager. De klachtencommissie neemt binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht. De klager kan binnen zes weken nadat de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan bij de rechter in beroep tegen het oordeel van de klachtencommissie.

3. Bespreekbaar maken van klachten

Klachten zijn uitingen van ongenoegen en kunnen ook een mogelijkheid zijn om onze zorgverlening te verbeteren. De mogelijkheid om –drempelloos- te klagen bij de klachtencommissie is vastgelegd in de Wvggz. Dit neemt niet weg dat het belangrijk is dat cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden zich vrij voelen om klachten met de behandelaren en begeleiders te kunnen bespreken, hoe moeilijk dit ook is als het gaat om verplichte zorg. Dit vraagt een open behandelklimaat en continue aandacht van hulpverleners.

4. Patiëntvertrouwenspersoon en familievertrouwenspersoon

Cliënten die te maken krijgen met verplichte zorg kunnen voor ondersteuning terecht bij de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). Familie/vertegenwoordigers/nabestaanden kunnen voor advies en ondersteuning terecht bij de familievertrouwenspersoon (FVP)

Vertrouwenspersonen behandelen de vraag vertrouwelijk; dit wil zeggen dat zij, zonder toestemming van de cliënt en/of naasten, nooit melding maken van de klacht bij iemand in de organisatie of op enige andere plek. Het uitgangspunt is dat de snelste oplossing van de klacht een direct gesprek is van cliënt en/of naasten met beklagde(n): vertrouwenspersonen adviseren hoe dit aan te pakken en kunnen desgewenst aanwezig zijn bij een gesprek tussen partijen. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt en cliënten een klacht wensen in te dienen bij de externe klachtencommissie, dan kan de patiëntvertrouwenspersoon hen ondersteunen in dit proces.

5. Omgang met klachtgegevens

Iedereen 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. Klachtgegevens worden niet bewaard in het medisch dossier van de cliënt. De klachtencommissie bewaart de stukken die betrekking hebben op een klacht twee jaar vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld. De uitspraken op klachten worden geanonimiseerd gepubliceerd door de klachtencommissie en/of op de openbare site van NK (dit is een wettelijke verplichting). De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.

6. Voorlichting aan cliënten en naasten

Novadic-Kentron zorgt voor goede en uniforme voorlichting over deze klachtenregeling zowel aan cliënten als aan medewerkers. Alle cliënten ontvangen bij binnenkomst een exemplaar van de klachtenfolder, die gebaseerd is op deze klachtenregeling. De klachtenfolder is bij elke vestiging van Novadic-Kentron opvraagbaar, evenals:

- De volledige tekst van deze klachtenregeling
- Een folder van de Patiënten- en Familievertrouwenspersonen.

De informatie over de klachtenregeling is ook te vinden op de openbare website van NK.

7. Bereikbaarheid klachtencommissie

Novadic-Kentron is voor de afhandeling van Wvggz-klachten aangesloten bij de klachtencommissie van GGzE. Het bureau GD van NK fungeert als brievenbus voor de klachtencommissie.

Klachten kunnen worden ingediend via klachtenverplichtezorg@novadic-kentron.nl

Klachten die op schrift (papier) worden ingediend kunnen ook worden gestuurd naar bureau GD, die ze dan per post doorstuurt naar de klachtencommissie.

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunnen medewerkers van NK zich wenden tot het college geneesheer-directeuren en/of de bestuurssecretaris.

Klachtenregeling Wvggz GGzE

Maart 2020

Inhoudsopgave

Inleiding.....	
Klachtenregeling GGzE	3
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.....	5
Artikel 4 Ondersteuning klachtencommissie	5
Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling.....	6
Artikel 5 Indienen van een klacht.....	6
Artikel 6 Processtukken.....	6
Artikel 7 Schorsing	7
Artikel 8 Bemiddeling.....	7
Artikel 9 Schadevergoeding.....	7
Artikel 10 Behandeling van de klacht.....	7
Artikel 11 Bevoegdheden klachtencommissie.....	8
Artikel 12 Beslissing klachtencommissie.....	8
Artikel 13.....	8
Artikel 14 Beroep.....	9
Artikel 15 Archivering klachtdossier	9
Artikel 16 Geheimhouding	9
Artikel 17 Kosten	9
Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling	9
Artikel 19 Jaarverslag.....	9
Artikel 20 Evaluatie.....	10
Artikel 21 Overgangsbepaling.....	10
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling	10
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding	10

Inleiding

Klachten over de Wvggz kunnen belangrijke signalen zijn. Door hier adequaat mee om te gaan kan GGzE het vertrouwen van ontevreden cliënten behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten worden geleerd en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor de kwaliteit van de verleende zorg wordt verbeterd.

Klachtenregeling Wvggz

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. 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 ;
cliëntenraad:	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
gedraging:	een handelen of nalaten;
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 Wvggz;
klachtencommissie:	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de wet.
klachtgerechtigde:	betrokkene, de vertegenwoordiger ² of een nabestaande van betrokkene;

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 Ze artikel 1:3 Wvggz

klager:	klachtgerechtigde die een klacht indient;
nabestaande:	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wkkgz;
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;
zorgaanbieder:	de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de wet verleent ³ (GGZE).

Hoofdstuk 2 Klachtencommissie

Artikel 2 Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van⁴:

- 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 Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvvgz.

⁴ Dit is een limitatieve opsomming.

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

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden⁵, waaronder een jurist en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht. Ook zijn zij geen cliënt van de zorgaanbieder.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger of de *aangeklaagde*.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
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.
6. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend worden herbenoemd voor de periode van vier jaar.
8. Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad(en) voorgelegd.⁶
9. De voorzitter (en de vice-voorzitter) van de klachtencommissie wordt (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur. Zij zijn jurist en niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder. Ook zijn zij geen cliënt van de zorgaanbieder.
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.
12. Een verzoek als bedoeld in het elfde lid 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.⁷

Artikel 4 Ondersteuning klachtencommissie

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

⁵ Oneven aantal, tenminste drie leden.

⁶ Dit volgt uit artikel 3 lid 1 sub k van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

⁷ Het is aan de aangesloten partijen om te bepalen wat 'dringende redenen' zijn. Te denken valt aan de situatie dat een klachtencommissielid:

- 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;
- 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.

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:
 - Per mail: klachtencommissie@ggze.nl
 - Per post: Dr. Poletlaan 39, 5626 NC Eindhoven
 - Via het klachtenformulier op de website: www.ggze.nl
3. 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.
4. De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.⁸
5. De klachtencommissie stuurt klager een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

Artikel 6 Processtukken

1. 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.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. 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, 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 aangeklaagde, bij zijn verweer, de voor de procedure relevante cliëntengegevens overlegt⁹, tenzij de cliënt zelf met zwaarwegende redenen en uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.¹⁰
7. Met het indienen van de klacht stemt klager in met inzage en afschrift van het cliëntdossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is
8. Indien klager niet de cliënt zelf is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.

⁸ Bijvoorbeeld als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger en de klachtencommissie twijfelt over de relatie tussen de cliënt en de vertegenwoordiger.

⁹ 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.

¹⁰ Het onthouden van deze toestemming betreft een andere dan de toestemming voor inzage/afschrift van het medisch dossier door de klachtencommissie.

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, na de geneesheer-directeur te hebben gehoord op het schorsingsverzoek.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan de klager, de betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

Artikel 8 Bemiddeling

Een ingediende klacht kan tot aan het moment van en tijdens de zitting worden ingetrokken door klager.

Artikel 9 Schadevergoeding

1. Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder. Dit verzoek dient tegelijk met het indienen van de klacht te worden gedaan en dient schriftelijk te zijn onderbouwd.
2. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
3. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder in staat om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
4. De schadevergoeding wordt naar het oordeel van de klachtencommissie naar billijkheid vastgesteld.
5. De klachtencommissie stelt alleen schadevergoedingen vast van schades die relatief eenvoudig en zonder tussenkomst van derden kunnen worden 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 aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Klager en aangeklaagde kunnen verzoeken om hiervan af te wijken.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.
5. De klachtencommissie kan op verzoek van klager, aangeklaagde of ambtshalve deskundigen of getuigen horen.
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 geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2;
 - 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 plaatsgevonden;
 - g. de klager de klacht heeft ingetrokken.
7. De klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie of mondeling tijdens de zitting conform artikel 8 van deze regeling
 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.
 9. 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.

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 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 deelt de beslissing mee aan de klager, de betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de inspectie.
7. De klachtencommissie publiceert de geanonimiseerde uitspraken op de website van GGzE.¹¹

Artikel 13

1. 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 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.

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.
3. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de klager, betrokkene, vertegenwoordiger, de advocaat, de zorgverantwoordelijke, de inspectie.

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 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 15 Archivering klachtdossier

1. De stukken betreffende een klacht worden door het secretariaat van de klachtencommissie op een zodanige wijze opgeslagen dat de persoonlijke levenssfeer van alle bij de klacht betrokken personen gewaarborgd is.
2. De stukken die betrekking hebben op een klacht worden uiterlijk twee jaar nadat de klacht is afgehandeld vernietigd. Hierna kan bewaring plaatsvinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
3. 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 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

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

Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling

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

Artikel 19 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden

Artikel 20 Evaluatie

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en biedt deze evaluatie aan de raad van bestuur.

Artikel 21 Overgangsbepaling

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 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.

Per 1 januari 2021 zal de klachtencommissie Bopz worden opgeheven.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd in overleg met de juridisch adviseurs van GGzE.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-03-2020