

## REGLEMENT KLACHTENBEHANDELING GGZ Centrum Nederland

### Artikel 1

#### Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. klacht:  
de schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede, komende van een cliënt<sup>1</sup>, dan wel van een andere persoon die in het kader van zijn relatie met de cliënt contacten onderhoudt met personen die voor of bij het GGZ Centrum Nederland werkzaam zijn, over de door het GGZ Centrum Nederland verleende zorg en/of over het handelen of nalaten daarvan door een of meer voor of bij het GGZ Centrum Nederland werkzame personen;
- b. klager:  
degene die bevoegd is tot het indienen van een klacht;
- c. aangeklaagde:  
degene die binnen de instelling zorg verleent of daartoe diensten levert aan de cliënt, of de instelling zelf, en op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d. klachtencommissie:  
de door de Raad van Bestuur ingestelde onafhankelijke commissie, die de door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en daarover een uitspraak doet, of de klager zo nodig verwijst naar een andere instantie;
- e. de instelling:  
het GGZ Centrum Nederland en de door hem in stand gehouden regionale bedrijfseenheden waar zorg wordt verleend;
- f. de Raad van Bestuur:  
de Raad van Bestuur van het GGZ Centrum Nederland.

### Artikel 2

#### Doel van de klachtenregeling

Het doel van de klachtenregeling is:

- a. het recht doen aan de individuele klager en aan de aangeklaagde door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten aan te bieden, waardoor een zorgvuldige behandeling van de klacht wordt gewaarborgd;
- b. het scheppen van de mogelijkheid van herstel van een vertrouwensrelatie, op basis van gelijkwaardigheid, tussen de klager en de aangeklaagde, alsmede, voor zover dat mogelijk is, het herstel van de continuïteit van de hulpverlening;
- c. het systematisch verzamelen en registreren van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen in de hulpverlening, waardoor de instelling beter kan inspelen op de behoeften van de cliënt in het algemeen;

---

<sup>1</sup> In dit reglement wordt het woord cliënt gebruikt voor zowel mannelijke als vrouwelijke cliënten. De term cliënt is gekozen omwille van eenduidigheid; andere begrippen zoals patiënt zijn hier derhalve tevens in begrepen.

- d. het leveren van een bijdrage aan de bevordering van de kwaliteit van de hulpverlening, onder meer door de onder c. genoemde gegevens te verzamelen, te registreren en te bewerken.

### Artikel 3

#### **Uitgangspunten van de klachtenregeling**

De klachtenregeling gaat uit van de volgende uitgangspunten:

- a. een onafhankelijke klachtenbehandeling, hetgeen onder meer tot uitdrukking komt in de samenstelling van de klachtencommissie;
- b. een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager en aangeklaagde, waarbij de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zo veel mogelijk wordt beschermd;
- c. het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde, in elkaars aanwezigheid.

### Artikel 4

#### **Taken van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. de behandeling van klachten op grond van de **Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst, de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet op de Jeugdzorg**;
- b. het, op basis van de behandeling van een klacht, komen tot een beslissing gericht tot de klager en de aangeklaagde, in afschrift aan de Raad van Bestuur, een en ander met inachtneming van het in artikel 20 van dit reglement bepaalde;
- c. het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de instelling, inzake mogelijkheden voor herstel, bewaking en bevordering van de kwaliteit van de hulpverlening op grond van bij de behandeling van klachten gedane bevindingen.  
De aanbevelingen worden schriftelijk aan de Raad van Bestuur van de instelling gedaan;
- d. het uitbrengen van een openbaar jaarverslag waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

### Artikel 5

#### **Bevoegdheden van de klachtencommissie**

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- a. om informatie in te winnen en stukken te raadplegen en in te zien;
- b. om personen werkzaam bij of voor de instelling, die direct betrokken zijn bij de klacht op te roepen en te horen;
- c. om deskundigen in te schakelen;

### Artikel 6

#### **Samenstelling van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden, onder wie een voorzitter.
2. De Raad van Bestuur benoemt, ontslaat en schorst de leden van de klachtencommissie.
3. Een lid van de klachtencommissie worden benoemd op voordracht van de Cliëntenraad van het GGZ Centrum Nederland.  
De voordracht van de cliëntenraad is niet bindend voor de Raad van Bestuur.
4. De Raad van Bestuur benoemt een van de leden tot voorzitter van de klachtencommissie.

De voorzitter van de klachtencommissie mag niet werkzaam zijn bij het GGZ Centrum Nederland.

5. In de klachtencommissie hebben tenminste **1 jurist en 1 psychiater zitting**.
6. Leden van de Raad van Bestuur kunnen niet worden benoemd tot lid van de klachtencommissie.

#### Artikel 7

##### Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Een lid van de klachtencommissie is ten hoogste 1 maal herbenoembaar.
2. De klachtencommissie doet, indien één van de leden terugtreedt, daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de Raad van Bestuur, die zo spoedig mogelijk de commissie aanvult, met inachtneming van hetgeen in artikel 6 van dit reglement is bepaald.
3. De Raad van Bestuur stelt een rooster van aftreden vast.

#### Artikel 8

##### Klachtgerechtigden

1. Bevoegd tot het indienen van een klacht zijn:
  - a. de cliënt zelf;
  - b. de echtgenoot of relatiepartner of andere naaststaande van de cliënt;
  - c. de ouders, of één van de ouders van de cliënt, voor zover zij het ouderlijk gezag uitoefenen;
  - d. elk van de kinderen, kleinkinderen, broers of zusters van de cliënt;
  - e. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - f. een door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger;
  - g. de zaakwaarnemer van de cliënt, voor zover deze daartoe een redelijke grond heeft.
2. De onder b. tot en met e. van lid 1 van dit artikel genoemde personen zijn eveneens bevoegd tot het indienen van een klacht over handelen of nalaten jegens een cliënt die inmiddels is overleden.

#### Artikel 9

##### Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bevestigt aan de klager binnen twee werkdagen nadat de klacht is ontvangen, de ontvangst van de klacht onder vermelding van de verdere procedure.
3. Indien een klacht onvoldoende duidelijk of onvolledig is verwoord, stelt de klachtencommissie de klager in de gelegenheid om binnen vijf werkdagen de klacht aan te vullen.

#### Artikel 10

##### Bevestiging aan aangeklaagde

1. De klachtencommissie doet binnen twee dagen na ontvangst van de klacht of na ontvangst van de aanvulling van de klacht, als bedoeld in artikel 9 lid 3, mededeling aan de aangeklaagde van de inhoud van de klacht met het verzoek om daarop binnen zeven werkdagen schriftelijk te reageren.

2. De klachtencommissie informeert de aangeklaagde gelijktijdig met de mededeling van de inhoud van de klacht over de verdere procedure.

#### Artikel 11

##### **Oproeping voor de behandeling van de klacht**

De klager, de aangeklaagde, alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden schriftelijk opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht onder vermelding van plaats en tijdstip.

#### Artikel 12

##### **Verschijningsplicht medewerkers**

1. Medewerkers van het GGZ Centrum Nederland zijn verplicht om gehoor te geven aan een oproeping van de klachtencommissie voor de mondelinge behandeling van een klacht.
2. Indien een medewerker van het GGZ Centrum Nederland geen gehoor geeft aan een oproeping van de klachtencommissie, dan stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan onverwijld op de hoogte.

#### Artikel 13

##### **Onderzoek**

1. De klachtencommissie is bevoegd om alle relevante informatie te verzamelen die naar haar oordeel nodig is voor een goede beoordeling van de klacht.
2. Voor zover het voor het onderzoek van belang is, kan de klachtencommissie het behandelingsdossier en/of het verpleegkundig dossier van de klager inzien.
3. De klachtencommissie kan getuigen horen en deskundigen uitnodigen.

#### Artikel 14

##### **Beschikbaarheid van stukken**

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager en de aangeklaagde tijdig de beschikking hebben over alle schriftelijke stukken die de klachtencommissie zijn overgelegd, dan wel die door de klachtencommissie zelf zijn verzameld.

#### Artikel 15

##### **Behandeling van de klacht**

1. Uiterlijk twaalf dagen na ontvangst van de klacht, of na ontvangst van de aanvulling van de klacht, als bedoeld in artikel 9 lid 3, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.
2. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht door de aangeklaagde, kan aangeklaagde een verweerschrift indienen bij de klachtencommissie.
3. De behandeling van een klacht vindt plaats achter gesloten deuren.
4. De behandeling van een klacht geschiedt mondeling in aanwezigheid van de klager en de aangeklaagde. De klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken om hiervan af te wijken.
5. De behandeling van een klacht geschiedt door tenminste de voltallige klachtencommissie

6. De klachtencommissie kan besluiten af te zien van de mondelinge behandeling van de klacht in aanwezigheid van de klager en de aangeklaagde als bedoeld in lid 4 van dit artikel indien:
  - de klachtencommissie onbevoegd is om de klacht te behandelen,
  - de klager kennelijk niet ontvankelijk is,
  - de klacht kennelijk ongegrond is, of,
  - de klager en de aangeklaagde hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### Artikel 16

##### **Bijstand klager en aangeklaagde**

De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door personen die door hen zijn aangewezen.

#### Artikel 17

##### **Niet verschijnen klager of aangeklaagde**

1. In afwijking van het bepaalde in artikel 15, lid 4, zal de klachtencommissie niettemin overgaan tot de mondelinge behandeling van een klacht, indien de klager of de aangeklaagde, ondanks tijdige oproeping voor de mondelinge behandeling van de klacht, niet verschijnt of zich daarbij niet door een gemachtigde laat vertegenwoordigen. Tenzij de klachtencommissie vaststelt dat de klager of de aangeklaagde door een niet aan hem zelf toe te schrijven omstandigheid niet is verschenen. In dat geval zal de klachtencommissie de behandeling van de klacht aanhouden.
2. De aangeklaagde dient, wanneer hij zich laat vertegenwoordigen, een verweerschrift aan de klachtencommissie over te leggen.
3. Afhankelijk van het geval kan de klachtencommissie vertegenwoordiging weigeren en klager en aangeklaagde in persoon voor zich doen verschijnen alvorens de klacht te behandelen.

#### Artikel 18

##### **Beslissing klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beslist, voor klachten op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van vier weken, aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is.
2. De beslissing van de klachtencommissie wordt gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Raad van Bestuur.
3. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie kan resulteren in een van de volgende beslissingen:
  - a. onbevoegd verklaring van de commissie;
  - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht;
  - c. ongegrond verklaring van de klacht of;
  - d. (gedeeltelijk) gegrond verklaring van de klacht.
4. Bij overschrijding van de in lid 1 genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar beslissing over de klacht zal uitbrengen.

#### Artikel 18a

## **Meldingsplicht klachtencommissie**

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Artikel 18b

### **Vernietiging beslissing**

Indien de commissie 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 deel van de beslissing mee.

Indien de commissie 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.

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

Artikel 19

### **Beslissing Raad van Bestuur**

De Raad van Bestuur zal binnen een maand nadat hij de schriftelijke beslissing van de klachtencommissie ontvangen heeft, zowel aan de klager, aangeklaagde als aan de klachtencommissie schriftelijk meedelen of er naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke.

Artikel 20

### **Ontvankelijkheid klachten**

1. De klachtencommissie kan klachten die reeds eerder, of gedurende de behandeling van de klacht door de klachtencommissie zijn of worden voorgelegd aan een andere externe instantie, in behandeling nemen.  
De klachtencommissie kan een klacht buiten behandeling laten, wanneer een gelijke klacht nog in behandeling is.
2. Klachten die zien op gedragingen van 10 of meer jaar geleden hoeven niet in behandeling te worden genomen, zulks ter beoordeling van de commissie. De commissie zal haar beslissing om een dergelijke klacht toch in behandeling te nemen motiveren.
3. De klachtencommissie is niet bevoegd om schadeclaims in behandeling te nemen.
4. De klachtencommissie stelt de klager zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht ervan op de hoogte dat zij niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

Artikel 21

### **Intrekken van een klacht**

1. De klager kan een klacht intrekken, zolang de klachtencommissie nog niet tot een schriftelijke beslissing als bedoeld in artikel 18, lid 2 is gekomen.

2. Het intrekken van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden.
3. De klachtencommissie geeft de aangeklaagde onverwijld bericht van het intrekken van een klacht.

#### Artikel 22

##### **Overige rechtsmiddelen klager**

1. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid om zich te wenden tot een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals de Inspectie voor de gezondheidszorg, het medisch tuchtcollege of de burgerlijke of strafrechter.
2. Indien de klager besluit om de klacht voor te leggen aan een andere instantie die de klacht kan behandelen, dan wordt hij geacht dit zo spoedig mogelijk aan de klachtencommissie mede te delen.

#### Artikel 23

##### **Kosten**

1. Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie worden door de instelling noch door de klachtencommissie aan klager of aangeklaagde kosten in rekening gebracht.
2. Kosten gemaakt door de klachtencommissie voor het horen van een of meer externe deskundigen komen voor rekening van het GGZ Centrum Nederland, mits deze kosten zijn gemaakt met voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur.
3. Kosten gemaakt voor juridische of andere bijstand aan klager zijn voor rekening van klager zelf, ongeacht de beslissing van de klachtencommissie.

#### Artikel 24

##### **Verschoning**

1. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie dan kan dit lid van de klachtencommissie niet deelnemen aan de behandeling van de klacht.
2. Een lid van de klachtencommissie dient zich te onthouden van de behandeling van een klacht indien hij van mening is dat er feiten of omstandigheden zijn, die het hem onmogelijk maken om tot een onafhankelijk oordeel te komen en/of waardoor de onpartijdigheid van de klachtencommissie schade zou kunnen lijden.

## Artikel 26

### **Geheimhoudingsplicht**

De leden van de klachtencommissie en alle overige personen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgen over gegevens waarvan men het vertrouwelijk karakter kan kennen of redelijkerwijs kan vermoeden en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens, behoudens gevallen waarin een wettelijk voorschrift deze personen tot bekendmaking verplicht.

## Artikel 27

### **Bewaren van gegevens**

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.

De stukken die betrekking hebben op een klacht, worden uiterlijk 2 jaar vernietigd nadat de klacht is afgehandeld.

## Artikel 28

### **Jaarverslag**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 maart aan de Raad van Bestuur van het GGZ Centrum Nederland een schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden van de commissie in het voorafgaande kalenderjaar. In dit jaarverslag zijn aantal en aard van de behandelde klachten opgenomen.
2. In het jaarverslag worden geen tot de persoon herleidbare gegevens opgenomen.
3. Het verslag van de klachtencommissie wordt tevens toegezonden aan de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

## Artikel 29

### **Reglement**

De klachtencommissie kan in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement nadere uitwerking geven aan de wijze waarop zij haar werkzaamheden verricht.

Dit huishoudelijk reglement mag niet in strijd zijn met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen en dit klachtenreglement.

## Artikel 30

### **Ondersteuning klachtencommissie**

De Raad van Bestuur draagt zorg voor adequate secretariële ondersteuning van de klachtencommissie en voor de ondersteuning in ruimte en tijd.

## Artikel 31

### **Publiciteit**

1. De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat dit klachtenreglement wordt bekend gemaakt aan



de cliënten en medewerkers van het GGZ Centrum Nederland.

2. Dit reglement ligt ter inzage bij het secretariaat van de klachtencommissie.  
Desgevraagd wordt een afschrift van het reglement ter beschikking gesteld aan iedere belanghebbende.

#### Artikel 32

##### **Wijziging klachtenregeling**

De Raad van Bestuur kan na voorafgaand schriftelijk ingewonnen advies van de Cliëntenraad het reglement wijzigen of aanvullen.

Een voorstel tot wijziging of aanvulling van dit reglement legt de Raad van Bestuur, alvorens advies wordt gevraagd aan de cliëntenraad, voor aan de klachtencommissie met het verzoek om haar visie op de wijziging of aanvulling kenbaar te maken.

#### Artikel 33

##### **Slotbepaling**

In alle gevallen waarin deze regeling betreffende de taken en bevoegdheden van de klachtencommissie niet voorziet beslist de Raad van Bestuur, na de klachtencommissie te hebben gehoord.