



## **KLACHTENREGELING CLIËNTEN ZORGINSTELLINGEN VGU**

**Vastgesteld: 10-05-2019**

# Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Stroomschema klachtbehandeling via de Raad van Bestuur .....	5
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	6
I. De zorginstelling.....	7
Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden gemeld? .....	7
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende .....	7
Artikel 4 De klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 5 Door wie kan een klacht of een Bopz-klacht worden ingediend?.....	8
Artikel 6 Bij wie kan een klacht of een Bopz-klacht worden ingediend? .....	8
Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur.....	8
Artikel 8 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de Raad van Bestuur.....	9
Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht door de Raad van Bestuur.....	9
Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur .....	9
II. De klachtencommissie.....	11
Artikel 11 Bevoegdheid van de klachtencommissie .....	11
Artikel 12 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de klachtencommissie .....	11
Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht door de klachtencommissie .....	11
Artikel 14 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht door de klachtencommissie .....	12
Artikel 15 Schorsing Bopz-klacht.....	12
Artikel 16 Onderzoek.....	13
Artikel 17 Hoorzitting.....	13
Artikel 18 Uitspraak en oordeel klachtencommissie.....	13
Artikel 19 De klachtencommissie.....	14
Artikel 20 Samenstelling en benoeming klachtencommissie .....	14
Artikel 21 Einde lidmaatschap klachtencommissie.....	15
Artikel 22 De ambtelijk secretaris .....	15
Artikel 23 Zittingscommissie .....	15
Artikel 24 Wraking.....	16
Artikel 25 Archivering en bewaartermijn klachtendossier .....	16
Artikel 26 Jaarverslag en reglement .....	16
III. Overige .....	17
Artikel 27 Beoordeling klacht die op meerdere zorginstellingen betrekking heeft .....	17
Artikel 28 Beroepsmogelijkheden .....	17
Artikel 29 Intrekken van de klacht.....	17
Artikel 30 Geheimhouding .....	17
Artikel 31 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	17
Artikel 32 Kosten .....	17
Artikel 33 Onvoorziene omstandigheden .....	17
Artikel 34 Bekendmaking.....	18
Artikel 35 Evaluatie .....	18
Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling .....	18
Artikel 37 Inwerkingtreding .....	18
Bijlage 1 Hoofdstuk 3 uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen .....	19
Bijlage 2 Relevante artikelen uit de Wet BopZ.....	22

## Inleiding

Cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat de zorginstelling daar zorgvuldig mee omgaat. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kan de zorginstelling het vertrouwen van de ontevreden cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

Hoe klachten van cliënten binnen een bij de Klachtencommissie VGU aangesloten zorginstelling behandeld worden, is geregeld in deze klachtenregeling. Voor de interne behandeling van klachten binnen de zorginstelling wordt door de zorginstelling een reglement opgesteld, afgestemd op deze klachtenregeling.

De Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) is op 1 januari 2016 vervangen door de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz verplicht de zorginstelling om een klachtenregeling op te stellen en stelt eisen waaraan de regeling moet voldoen. In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld. Voor zorginstellingen die locaties met een Bopz-aanmerking in stand houden, zijn bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz.

Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Dit geldt niet voor Bopz-klachten. Voor deze klachten is het, op basis van de Wet Bopz, verplicht om een klachtencommissie in stand te houden. De wettelijke taak van deze commissie is beperkt tot behandeling van klachten over de specifieke besluiten die in de Wet Bopz zijn genoemd.

Voorts zijn de in de Wkkgz genoemde termijnen voor de klachtbehandeling korter dan voorheen het geval was, hetgeen een zeer strakke planning en coördinatie vereist.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorginstellingen die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenregeling. Deze regeling voorziet dan ook in de behandeling van klachten van cliënten van de zorginstelling die maatschappelijke ondersteuning ontvangen.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken Wkcz. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Deze regeling kan als basis fungeren voor een klachtenregeling voor cliënten van de zorginstelling die onder de Jeugdwet vallen.

De bij deze klachtenregeling aangesloten zorginstellingen hebben ervoor gekozen om de klachtencommissie voor de behandeling van alle klachten te handhaven omdat in hun visie een klachtencommissie onmisbaar is als ondersteunend orgaan bij de uitvoering van de verantwoordelijkheid van de zorginstelling voor een goede en laagdrempelige klachtafhandeling.

### Samenvatting verloop klachtbehandeling niet-Bopz-klachten:

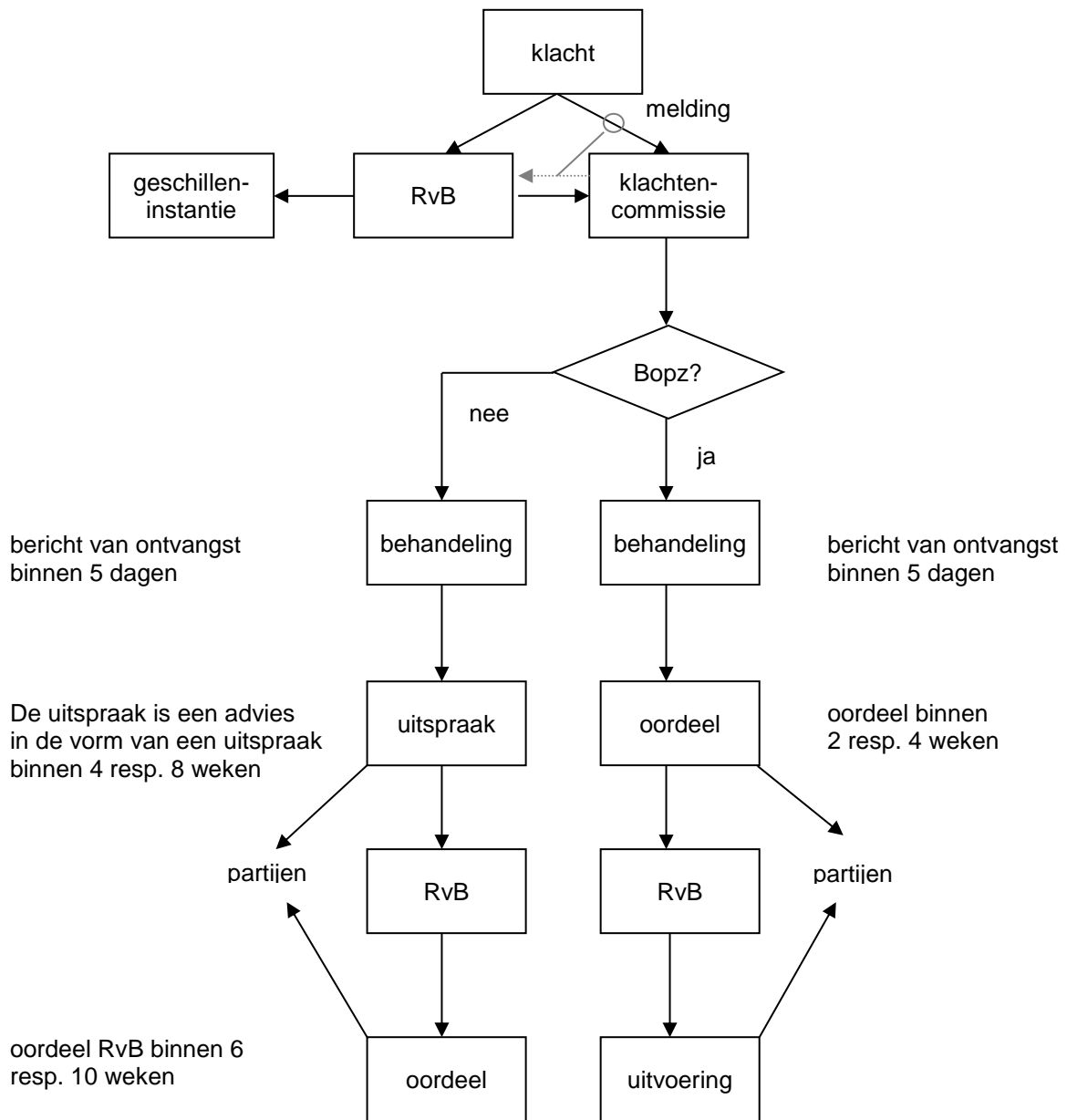
- De klacht kan worden voorgelegd aan:
  - o De betrokken medewerker(s) of team van de zorginstelling.
  - o De betrokken leidinggevende van de zorginstelling.
  - o De klachtenfunctionaris (kan tevens cliëntvertrouwenspersoon zijn) van de zorginstelling.
  - o De Klachtencommissie.
- Het bespreken van de klacht met de betrokken medewerker(s) of het team van de zorginstelling is een logische eerste stap. Daar kan de klacht mogelijk ook snel worden opgelost.
- Wanneer de klacht niet met de medewerker(s) of het team kan worden opgelost, dan kan deze worden voorgelegd aan de betrokken leidinggevende van de zorginstelling. Ook zij kunnen helpen bij het vinden van een oplossing.

- De klacht kan ook (eventueel rechtstreeks) worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van de zorginstelling of aan de klachtencommissie. In dit geval wordt de klacht anoniem geregistreerd. De klager wordt eerst gevraagd om de klacht met medewerkers binnen de zorginstelling te bespreken. Indien klager hiervan geen gebruik wenst te maken of indien de klacht hiermee niet kan worden opgelost, wordt met de klager besproken of de klacht wordt ingediend bij de Raad van Bestuur van de betreffende zorginstelling. Indien dit het geval is dan wordt door de klager een melding van de klacht gestuurd aan de Raad van Bestuur. De klager kan de klacht ook rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie voor behandeling door de klachtencommissie. In dit geval meldt de klachtencommissie dit aan de Raad van Bestuur.
- De Raad van Bestuur van de zorginstelling geeft na de melding van de klacht voor behandeling door de klachtencommissie binnen zes weken een schriftelijk oordeel. Indien noodzakelijk kan deze termijn door de Raad van Bestuur worden verlengd met uiterlijk vier weken; bijvoorbeeld in verband met een onderzoek. Binnen vier weken met een mogelijke verlenging van vier weken na de melding van de klacht door de Raad van Bestuur voor behandeling door de klachtencommissie doet de klachtencommissie uitspraak over de klacht.
- In het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur van de zorginstelling wordt gemotiveerd aangegeven:
  - o Of degene die de klacht heeft ingediend ontvankelijk is.
  - o Of de klager bij de zorginstelling aan het juiste adres is.
  - o Of de klacht gegrond of ongegrond is.
  - o Welke maatregelen naar aanleiding van de klacht worden genomen.
  - o Binnen welke termijn de maatregelen worden uitgevoerd.
- Indien degene die de klacht heeft ingediend na het schriftelijk oordeel van de Raad van Bestuur van mening blijft dat de klacht onvoldoende is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie waarbij de zorginstelling aangesloten is. De klacht kan ook altijd worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter.

#### Samenvatting verloop klachtbehandeling Bopz-klachten:

- Bij een beslissing waartegen volgens de wet Bopz een klacht kan worden ingediend wordt de cliënt door de Bopz-arts schriftelijk geïnformeerd over de gronden waarop de beslissing is gebaseerd en de mogelijkheid de klachtenfunctionaris (kan tevens cliëntvertrouwenspersoon zijn) in te schakelen of een klacht bij de klachtencommissie in te dienen.
- De klacht kan worden bemiddeld door de klachtenfunctionaris. Indien klager hiervan geen gebruik wenst te maken of indien de klacht hiermee niet kan worden opgelost, wordt de klacht formeel ingediend bij de klachtencommissie. De klachtencommissie kan een genomen beslissing waarover de klacht gaat schorsen.
- De klachtencommissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht zijn beslissing over een klacht die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken over een klacht die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- De beslissing van de klachtencommissie kan zijn:
  - o De klachtencommissie is onbevoegd.
  - o De klacht is niet-ontvankelijk.
  - o De klacht is gegrond of ongegrond.
- Als de klacht gegrond wordt verklaard, is daarmee de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. Daarbij kan een termijn worden gesteld.
- Indien de klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard, kan de klager binnen zes weken de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing bij de rechter. Indien de cliënt klager is, kan hij zelf, rechtstreeks de rechter om een oordeel vragen.
- De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.

## Stroomschema klachtbehandeling via de Raad van Bestuur



## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorginstelling: de stichting (naam stichting);
  - b. raad van bestuur: de raad van bestuur van de zorginstelling;
  - c. klachtencommissie: de commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
  - d. cliënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorginstelling zorg verleent of heeft verleend;
  - e. klacht: formele uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorginstelling of door een persoon die voor de zorginstelling werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht;
  - f. Bopz-klacht: klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
  - g. klager: degene die een klacht indient;
  - h. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - i. Bopz-arts: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorginstelling waarop de klacht betrekking heeft;
  - j. inspecteur: de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
  - k. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorginstelling;
  - l. zittingscommissie: de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
  - m. klachtenfunctionaris: degene die binnen de zorginstelling belast is met de opvang van klachten van cliënten;
  - n. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringswet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg, Zvw-zorg, Wmo-zorg of Jeugdzorg, alsmede andere handelingen met als doel het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt;
  - o. geschillencommissie: geschilleninstantie zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
  - p. geschil: indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. Indien de zorginstelling meerdere cliëntenraden heeft, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien de zorginstelling een centrale cliëntenraad heeft en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k Wmcz aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in deze regeling voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

## I. De zorginstelling

### Artikel 2 Bij wie kan een klacht worden gemeld?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn klacht bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken degene die ontevreden is zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken klachten van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de klachten weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw klachten ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om dit met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van klachten door een leidinggevende.

### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorginstelling onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De zorginstelling stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit

rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt deze melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris kunnen worden ingediend bij de Raad van Bestuur.

#### **Artikel 5 Door wie kan een klacht of een Bopz-klacht worden ingediend?**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Artikel 6 Bij wie kan een klacht of een Bopz-klacht worden ingediend?**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur of bij de klachtencommissie.
2. Een Bopz-klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de klachtencommissie.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
4. Indien de klacht nog niet met medewerkers binnen de zorginstelling is besproken dan stelt de Raad van Bestuur de klager voor alsnog met behulp van de medewerkers binnen de zorginstelling te proberen de klacht op te lossen. De Raad van Bestuur neemt de klacht in behandeling als de klager hem laat weten niet op het voorstel in te willen gaan of dat het niet gelukt is de klacht op te lossen. De Raad van bestuur stuurt de klacht in dit geval voor behandeling door naar de klachtencommissie.



5. De Raad van Bestuur kan zich laten adviseren door deskundigen of nader onderzoek binnen de zorginstelling laten verrichten. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorginstelling.

#### **Artikel 8 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 9 In behandeling nemen van een klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 10 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten (niet zijnde Bopz-klachten) zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 11, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de door de klachtencommissie te behandelen klacht.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, dan beëindigt de Raad van Bestuur de klachtenprocedure.
3. De Raad van Bestuur deelt na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie binnen de wettelijk voorgeschreven termijn schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van de uitspraak van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **II. De klachtencommissie**

### **Artikel 11 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht of een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorginstelling stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorginstelling op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 12 Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht door de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht of een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

### **Artikel 13 In behandeling nemen van een klacht of een Bopz-klacht door de klachtencommissie**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de medewerkers binnen de zorginstelling zal de klachtencommissie de klager voorstellen alsnog met behulp van de medewerkers binnen de zorginstelling te proberen de klacht op te lossen. Als de klager niet in wil gaan op dit voorstel of het niet gelukt is om de klacht op te lossen, dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en meldt dit aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling.
2. De klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en indien het een klacht betreft die door de klachtencommissie wordt behandeld een machtigingsformulier. De klachtencommissie vermeldt

in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 14 Beoordeling aard van de klacht en termijn van behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als klacht of als Bopz-klacht wordt behandeld.
2. De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk een uitspraak over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorginstelling binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een uitspraak doet over de klacht. Dit betreft uitsluitend het melden wanneer een uitspraak kan worden verwacht. Voor het doen van de uitspraak geldt dat dit binnen de wettelijke termijn van 6 tot 10 weken moet gebeuren. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorginstelling een kopie van de klacht.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 15 Schorsing Bopz-klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De

voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.

4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

#### **Artikel 16      Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorginstelling verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorginstelling zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorginstelling.

#### **Artikel 17      Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. De hoorzitting vindt plaats bij de VGU in Utrecht, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 18      Uitspraak en oordeel klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De uitspraak van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. de motivering van de uitspraak;

- e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht behandelt, beoordeelt zij de klacht zelf. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en 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.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht aan:
- a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
- De klachtencommissie stuurt het oordeel over een Bopz-klacht aan:
- a. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - b. de aangeklaagde;
  - c. de Raad van bestuur;
  - d. de behandelende persoon;
  - e. de Bopz-arts;
  - f. de inspecteur.

#### **Artikel 19 De klachtencommissie**

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het op basis van artikel 32 van deze regeling vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

#### **Artikel 20 Samenstelling en benoeming klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt de leden van de klachtencommissie en de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger, die beiden jurist zijn. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn niet werkzaam of werkzaam geweest bij of voor de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstellingen.
3. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. Het dagelijks bestuur van de VGU benoemt tenminste één jurist (de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter) tot lid van de klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling stelt de cliëntenraad in de gelegenheid een advies uit te brengen met betrekking tot het voorgenomen besluit tot benoeming van een door haar voorgedragen lid van de klachtencommissie.

6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden. Na iedere periode van drie jaar vindt een evaluatie plaats.

#### **Artikel 21      Einde lidmaatschap klachtencommissie**

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het dagelijks bestuur van de VGU de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de klachtencommissie. Het dagelijks bestuur van de VGU ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

#### **Artikel 22      De ambtelijk secretaris**

1. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking (niet werkzaam of werkzaam geweest bij de aangesloten instellingen).
2. Het dagelijks bestuur van de VGU stelt de functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast.
3. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

#### **Artikel 23      Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz (1 jurist en 1 orthopedagoog).
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De ambtelijk secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 24 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, naar aanleiding van de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting, voordat de hoorzitting plaatsvindt, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

#### **Artikel 25 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een intern dossier. Dit dossier wordt na twee jaar vernietigd. De zorginstelling is bevoegd de bewaartermijn van een betreffend dossier te verlengen.
2. De zorginstelling bepaalt of de aan de uitspraak, respectievelijk het besluit, onderliggende documenten met betrekking tot een klacht al dan niet in het zorgdossier van de cliënt worden bewaard.

#### **Artikel 26 Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het dagelijks bestuur van de VGU. Daarin beschrijft de klachtencommissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. Het jaarverslag wordt besproken met de bestuurders van de zorginstellingen die zijn aangesloten bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie regelt haar werkzaamheden nader in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het dagelijks bestuur van de VGU daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het dagelijks bestuur van de VGU onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de zorginstelling geldende regelingen.



### III. Overige

#### **Artikel 27      Beoordeling klacht die op meerdere zorginstellingen betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorginstellingen in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorginstellingen heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorginstellingen bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorginstellingen bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorginstellingen af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorginstellingen dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorginstellingen afzonderlijk.
3. Onder zorginstellingen worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Artikel 28      Beroepsmogelijkheden**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie, tenzij het een Bopz-klacht betreft.
3. Indien de klachtencommissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

#### **Artikel 29      Intrekken van de klacht**

De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur en/of de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst. Als de klachtencommissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling, de aangeklaagde en de klager.

#### **Artikel 30      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 31      Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

#### **Artikel 32      Kosten**

Voor de behandeling van klachten door de zorginstelling of door de klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Voor de behandeling van klachten door de geschilleninstantie worden zowel aan de zorginstelling als aan de klager kosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 33      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het dagelijks bestuur van de VGU.

#### **Artikel 34 Bekendmaking**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorginstelling te plaatsen.

#### **Artikel 35 Evaluatie**

1. Het dagelijks bestuur van de VGU evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
2. Het dagelijks bestuur van de VGU betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling, die hierbij de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad van de betreffende zorginstelling betreft.

#### **Artikel 36 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het dagelijks bestuur van de VGU.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur van de VGU ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het dagelijks bestuur van de VGU ter advisering voor aan de Raad van Bestuur van de bij de klachtencommissie aangesloten zorginstelling, die dit ter advisering aan de cliëntenraad en ter instemming aan de ondernemingsraad van de betreffende zorginstelling voorlegt.

#### **Artikel 37 Inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

**Bijlagen: relevante wetsartikelen uit de Wkkgz en de Wet Bopz, ter informatie.**

---

**Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg**  
**Geldend van 01-07-2016 t/m heden**

---

**Hoofdstuk 3. Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling****§ 1. Klachten****Artikel 13**

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.
3. Het tweede lid is niet van toepassing voor zover de regeling betrekking heeft op een instelling en de zorgaanbieder met betrekking tot de regeling voor die instelling op grond van enige wettelijke bepaling het advies of de instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen.
4. De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen

**Artikel 14**

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

**Artikel 15**

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

**Artikel 16**

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 17**

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

#### **§ 2. Geschillen**

#### **Artikel 18**

1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschilleninstantie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.
2. Een geschilleninstantie is erkend door Onze Minister.
3. Bij regeling van Onze Minister worden regels gesteld over de erkenning van een geschilleninstantie als bedoeld in het tweede lid.
4. Bij regeling van Onze Minister van Defensie, in overeenstemming met Onze Minister, worden nadere regels gesteld aan de geschilleninstantie waarbij hij is aangesloten teneinde de deskundigheid inzake de militaire gezondheidszorg te waarborgen.
5. De zorgaanbieder brengt de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen alsmede een wijziging daarin, op daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

#### **Artikel 19**

1. De geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.
2. De geschilleninstantie is ingesteld door een of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en door een of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders.
3. De geschilleninstantie oefent haar werkzaamheden uit op basis van een schriftelijke regeling, die waarborgt dat wordt voldaan aan het bepaalde in deze paragraaf.

#### **Artikel 20**

De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-.

#### **Artikel 21**

1. Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
  - a. is gehandeld in strijd met §1;
  - b. de mededeling, bedoeld in 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate

wegneemt;

c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

2. Een geschil kan voorts schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
3. Voorts kan een geschil schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid, mits een belang in het geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

## **Artikel 22**

1. De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil uitspraak.
2. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.
3. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft.

## **§ 3. Geheimhouding**

### **Artikel 23**

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet 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 daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

---

## **Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen**

### **Geldend van 01-01-2016 t/m heden**

---

#### **Artikel 1**

- h. psychiatrisch ziekenhuis: een door Onze Minister als psychiatrisch ziekenhuis, verpleeginrichting dan wel zwakzinnigeninrichting aangemerkte zorginstelling of afdeling daarvan, gericht op behandeling, verpleging en verblijf van personen die gestoord zijn in hun geestvermogens en mede geschikt voor de desbetreffende categorie van met toepassing van hoofdstuk VI, § 1, of hoofdstuk VIII opgenomen personen;

#### **Artikel 4**

1. Tot het indienen van een verzoek, gericht op het verkrijgen van een voorlopige machtiging als bedoeld in artikel 2, zijn bevoegd:
  - a. de echtgenoot;
  - b. de ouders dan wel een van hen, voor zover hun gezag niet is beëindigd, en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
  - c. de voogd, de curator of de mentor van de betrokkene.
2. Het verzoek wordt schriftelijk gedaan aan de officier van justitie bij de ingevolge artikel 7 bevoegde rechtbank.

#### **Artikel 38**

1. De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, eerste lid, zo spoedig mogelijk na de opneming van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, na overleg met de patiënt, een behandelingsplan wordt opgesteld. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon pleegt voor het opstellen van het behandelingsplan overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaande aan zijn opneming behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt. Indien de behandelende persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, pleegt hij ter zake overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt overleg gepleegd met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
3. Het behandelingsplan, bedoeld in het eerste lid, is erop gericht de stoornis zodanig te behandelen dat het gevaar op grond waarvan de patiënt, zonder van de bereidheid daartoe te hebben blijk gegeven, in het ziekenhuis moet verblijven, wordt weggenomen. Bij algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld, waaraan een behandelingsplan ten minste moet voldoen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
4. Indien het in het overleg, bedoeld in het eerste en tweede lid, niet mogelijk is overeenstemming te bereiken over het behandelingsplan, stelt de behandelende persoon de geneesheer-directeur hiervan in kennis.

5. Indien het overleg over het behandelingsplan niet tot overeenstemming heeft geleid kan met betrekking tot de patiënt geen behandeling worden toegepast. Evenmin kan een behandeling worden toegepast indien weliswaar het overleg over het behandelingsplan tot overeenstemming heeft geleid doch de patiënt of, in geval van toepassing van de tweede volzin van het tweede lid, de met het oog op overleg aangewezen persoon of personen zich daartegen verzetten met dien verstande dat, ook al is de desbetreffende toestemming van die persoon of die personen verkregen, de behandeling niet kan worden toegepast, indien de patiënt zich daartegen verzet. In afwijking van de beide voorgaande volzinnen kan niettemin het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan worden toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen, die niet mogen worden toegepast bij een behandeling als bedoeld in de derde volzin.
6. De geneesheer-directeur geeft uiterlijk bij het begin van een behandeling met toepassing van de derde volzin van het vijfde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij ten minste welke personen verantwoordelijk zijn voor de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan en de redenen die aan de beslissing ten grondslag lagen. Indien de behandeling wordt toegepast terwijl de patiënt zich daartegen verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of de patiënt in staat kan worden geacht, gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a. Hij geeft voorts zo spoedig mogelijk na het begin van een zodanige behandeling daarvan kennis aan de in het tweede lid, tweede volzin, bedoelde personen. Van de beëindiging van een zodanige behandeling geeft hij kennis aan de inspecteur.
7. De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling met toepassing van het vijfde lid, derde volzin, een onderzoek in of de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan, zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.

#### **Artikel 38a**

1. De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, tweede lid, zo spoedig mogelijk na zijn opneming een behandelingsplan wordt opgesteld. Het behandelingsplan is gericht op het zodanig wegnemen van het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens de betrokkene doet veroorzaken, dat betrokkene niet langer in het ziekenhuis behoeft te verblijven. Zo mogelijk geschiedt dit door het behandelen van de stoornis. Indien dit niet mogelijk is, geschiedt dit door het anderszins wegnemen van het gevaar. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen eisen worden gesteld, waaraan een behandelingsplan moet voldoen.
3. Het behandelingsplan wordt door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon na overleg met de patiënt opgesteld.
4. Indien de voor de behandeling verantwoordelijke persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, wordt het behandelingsplan in afwijking van het derde lid opgesteld in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt het behandelingsplan opgesteld in overleg met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
5. Voorafgaand aan het opstellen van het behandelingsplan pleegt de voor de behandeling verantwoordelijke persoon overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaand aan zijn opneming behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt.

## Artikel 38b

Behandeling van de patiënt vindt slechts plaats:

- a. voor zover deze is voorzien in het behandelingsplan
- b. indien het overleg over het behandelingsplan, bedoeld in artikel 38a, derde of vierde lid, tot overeenstemming heeft geleid, en
- c. indien de patiënt of – indien van toepassing – de in artikel 38a, vierde lid, bedoelde persoon zich niet tegen behandeling verzet.

## Artikel 38c

1. Indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 38b, onderdelen b en c, kan niettemin behandeling plaatsvinden:
  - a. voor zover aannemelijk is dat zonder die behandeling het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene doet veroorzaken niet binnen een redelijke termijn kan worden weggenomen, of
  - b. voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene binnen de inrichting doet veroorzaken, af te wenden.
2. Behandeling overeenkomstig het eerste lid vindt plaats krachtens een schriftelijke beslissing van de behandelaar. Bij een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, wordt daarin vermeld voor welke termijn zij geldt. De termijn is zo kort mogelijk maar niet langer dan drie maanden, gerekend vanaf de dag waarop de beslissing tot stand komt. De behandelaar doet een afschrift van de beslissing aan de geneesheer-directeur toekomen.
3. Indien binnen zes maanden na afloop van de termijn, bedoeld in het tweede lid, voortzetting van de behandeling of opnieuw een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, nodig is, geschiedt dit slechts krachtens een schriftelijke beslissing van de geneesheer-directeur. De geneesheer-directeur geeft in zijn beslissing aan waarom van een behandeling alsnog het beoogde effect wordt verwacht. Op zodanige beslissingen is het tweede lid, tweede volzin van toepassing.
4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen die niet mogen worden toegepast bij een behandeling overeenkomstig het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
5. De geneesheer-directeur geeft, uiterlijk bij het begin van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij in ieder geval door welke persoon de beslissing daartoe is genomen en zendt een afschrift mee van de beslissing bedoeld in het tweede of derde lid. Indien de behandeling plaatsvindt in een situatie waarin het de patiënt is die zich verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of deze in staat kan worden geacht gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a. Van de beëindiging van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, geeft hij kennis aan de inspecteur.
6. De geneesheer-directeur geeft van een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderscheidenlijk van de voortzetting van de behandeling overeenkomstig het derde lid, voorts – indien van toepassing – zo spoedig mogelijk kennis aan de in artikel 38a, vierde lid, bedoelde persoon.
7. De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling overeenkomstig dit artikel, doch in ieder geval na afloop van de termijn bedoeld in het tweede lid, een onderzoek in of de beslissing daartoe zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.

## Artikel 38d

1. Ten aanzien van een patiënt die zich met een verklaring als bedoeld in artikel 34p heeft verbonden wordt voor in de verklaring voorziene duur in het behandelingsplan de in de verklaring voorziene



behandeling opgenomen.

2. Onverminderd artikel 38c, eerste lid, onder b, kan met betrekking tot een patiënt die zich met een verklaring als bedoeld in artikel 34p heeft verbonden, de in de verklaring voorziene behandeling worden toegepast, ook indien de patiënt zich daartegen verzet.
3. Artikel 34n, vierde lid, is van toepassing.

#### **Artikel 39**

1. Met betrekking tot een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen, anders dan ter uitvoering van een behandelingsplan met inachtneming van artikel 38, 38b of 38c, geen middelen of maatregelen worden toegepast dan ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt.
2. De middelen en maatregelen die kunnen worden toegepast in gevallen als bedoeld in het eerste lid, worden bij algemene maatregel van bestuur aangewezen. Daarbij worden termijnen aangegeven, gedurende welke ten hoogste de onderscheidene middelen en maatregelen met betrekking tot een bepaalde patiënt mogen worden toegepast.
3. De geneesheer-directeur geeft zo spoedig mogelijk na het begin van de toepassing van een middel of maatregel als bedoeld in de vorige leden daarvan kennis aan de echtgenoot, de wettelijke vertegenwoordiger of, ingeval deze ontbreken, de naaste (familie)betrekkingen, en in ieder geval aan de inspecteur. Van de beëindiging van een middel of maatregel geeft hij zo spoedig mogelijk kennis aan de inspecteur. De kennisgeving geschiedt op een daartoe door Onze Minister voorgeschreven formulier.

#### **Artikel 39a**

De kennisgeving van de geneesheer-directeur aan de inspecteur bedoeld in de artikelen 38, zesde lid, 38c, vijfde lid, en 39, derde lid, geschiedt op een daartoe door Onze Minister voorgeschreven formulier.

#### **Artikel 40**

1. De poststukken, gericht aan of afkomstig van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen in aanwezigheid van de patiënt worden onderworpen aan een controle op meegezonden voorwerpen.
2. Tenzij de bezoeker een advocaat is die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, kunnen beperkingen in het recht op het ontvangen van bezoek overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels worden opgelegd, doch slechts:
  - a. indien van het bezoek ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, voor zover dit telkenmale uit een uitdrukkelijke verklaring van de voor zijn behandeling verantwoordelijke persoon blijkt, dan wel
  - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
3. Beperkingen in het recht op bewegingsvrijheid in en rond het ziekenhuis overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels kunnen, anders dan als middel of maatregel, aangegeven bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 39, tweede lid, worden opgelegd:
  - a. indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op de bewegingsvrijheid ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
  - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
4. Beperkingen in het recht op vrij telefoonverkeer overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels

kunnen, tenzij het betreft verkeer met een advocaat die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, worden opgelegd:

- a. indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op vrij telefoonverkeer ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
  - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
5. Van de oplegging van beperkingen overeenkomstig het tweede, derde of vierde lid wordt onverwijld mededeling gedaan aan de geneesheer-directeur.
6. Ten aanzien van beslissingen als bedoeld in het tweede tot en met het vierde lid kan toepassing van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht achterwege worden gelaten indien de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgenomen beslissing. In dat geval wordt zo mogelijk de in artikel 38, tweede lid, of 38a, vierde lid, bedoelde persoon gehoord.

#### **Artikel 40a**

De patiënt ten aanzien van wie een beslissing wordt genomen waartegen op grond van artikel 41, eerste lid, een klacht kan worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur schriftelijk geïnformeerd over de gronden waarop de beslissing berust, over de mogelijkheid de patiëntenvertrouwenspersoon in te schakelen en over de mogelijkheid gebruik te maken van de artikelen 41 tot en met 41b.

#### **Artikel 41**

1. De patiënt, elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt en ieder der in artikel 4, eerste lid, bedoelde personen kan tegen een beslissing als bedoeld in artikel 38, tweede lid, tweede volzin, en vijfde lid, derde volzin, artikel 38a, vierde lid, artikel 38c, tweede en derde lid en de artikelen 39 en 40, alsmede tegen een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelingsplan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van het psychiatrisch ziekenhuis.
2. Het bestuur van een ziekenhuis belast een commissie met de behandeling van en de beslissing op klachten als bedoeld in het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gegeven met betrekking tot de samenstelling van de commissies en met betrekking tot de wijze waarop klachten worden behandeld.
3. Het adres waar een klacht moet worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur door bevestiging van een schriftelijke mededeling dienaangaande op de daarvoor in aanmerking komende plaatsen in het ziekenhuis bekendgemaakt.
4. De commissie kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
6. De commissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht tegen een beslissing 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, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van zijn met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in het vijfde lid, kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de inspecteur.
7. De beslissing van de commissie strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of

d. gegrondverklaring van de klacht.

8. 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 gedeelte van de beslissing mee.
9. 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.
10. 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 41a**

1. Indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de rechter in te dienen ter verkrijging van de beslissing over de klacht. Bevoegd is de rechtbank van het arrondissement waarin het betrokken psychiatrisch ziekenhuis is gelegen. Artikel 7, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing. De termijn voor het indienen van een verzoek bedraagt zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De klager voegt bij het verzoek een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht.
2. De inspecteur behoeft geen gevolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet ontvankelijk acht. Van een niet-ontvankelijk-verklaring doet hij binnen twee weken na de dag waarop hij het verzoek heeft ontvangen, mededeling aan de klager, de patiënt, indien hij niet de klager is, de raadsman van de klager, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de commissie. In andere gevallen dient hij binnen twee weken na de dag waarop hij het verzoek heeft ontvangen, een verzoekschrift bij de rechter in, waarin de beslissing over de klacht wordt gevraagd.
3. Indien de klager niet de patiënt is, hoort de inspecteur de patiënt om vast te stellen of deze bedenkingen heeft tegen de indiening van een verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De inspecteur kan slechts om gewichtige redenen besluiten om aan het verzoek gevolg te geven indien de patiënt hiertegen bedenkingen heeft.
4. De inspecteur geeft in zijn verzoekschrift met redenen omkleed blijk van zijn zienswijze. Hij voegt bij zijn verzoekschrift een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht.
5. Indien de klager de patiënt is, kan hij, onverminderd de eerste volzin van het eerste lid, in de gevallen bedoeld in die volzin, zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen ter verkrijging van de beslissing over de klacht. Het eerste lid, tweede tot en met vijfde volzin, is van overeenkomstige toepassing.
6. Artikel 8, met uitzondering van het derde lid, is met betrekking tot de behandeling van een verzoekschrift van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de rechter in elk geval hoort de klager, de patiënt, indien deze niet de klager is en deze bereid is zich te doen horen, en de voor de behandeling verantwoordelijke persoon. De overige personen, bedoeld in artikel 8, vierde lid, worden slechts zo nodig gehoord. Indien niet blijkt dat de klager reeds een raadsman heeft, kan uitsluitend de rechter aan het bestuur van de raad voor rechtsbijstand last geven tot toevoeging van een raadsman.
7. De rechter kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
8. Indien de rechter de klacht kennelijk ongegrond acht, kan hij zonder behandeling ter terechtzitting onmiddellijk op het verzoekschrift beschikken.
9. De rechter beslist binnen vier weken na indiening van het verzoekschrift. Tegen de beslissing van de rechter staat geen hoger beroep open.

**10.** De beslissing strekt tot:

- a. onbevoegdverklaring van de rechtbank,
- b. niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek of de klacht,
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of
- d. gegrondverklaring van de klacht.

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

**12.** Indien de rechtbank het beroep 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 uitspraak.

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

**14.** De rechtbank kan bepalen dat, indien of zolang de voor de behandeling verantwoordelijke persoon niet voldoet aan de beslissing van de rechter, de rechtspersoon die het psychiatrisch ziekenhuis in stand houdt, aan de patiënt op wie de klacht betrekking heeft een in de beslissing vast te stellen dwangsom verbeurt. De artikelen 611a tot en met 611i van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.

**15.** De griffier zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de beslissing aan de klager, de patiënt, indien hij niet de klager is, de raadsman van de klager, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur, de commissie en de inspecteur.

#### **Artikel 41b**

**1.** Indien de klager de patiënt is, kan de inspecteur of de klager bij een verzoekschrift als bedoeld in artikel 41a, eerste lid, onderscheidenlijk vijfde lid, verzoeken de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de rechtspersoon die het betrokken psychiatrisch ziekenhuis in stand houdt, op de grond dat de beslissing waartegen de klacht is gericht, onrechtmatig is. De rechter kan op dit verzoek afzonderlijk beslissen.

**2.** Op een verzoek als bedoeld in het eerste lid is artikel 41a, negende lid, niet van toepassing.

#### **Artikel 42**

De inspecteur, bevindend dat een patiënt die zich tegen de toepassing van een behandeling verzet, niet in staat kan worden geacht gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a, kan een verzoekschrift indienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de beslissing ter zake van de noodzaak de behandeling waartegen de patiënt zich verzet, toe te passen. Artikel 41a, eerste lid, tweede en derde volzin, is van overeenkomstige toepassing. De inspecteur dient zo spoedig mogelijk een verzoekschrift bij de rechter in. Artikel 41a, vierde lid, eerste volzin, zesde lid, eerste en tweede volzin, negende tot en met vijftiende lid, is van overeenkomstige toepassing.