



**Klachtenregeling**

**Wkkgz**

**Jeugdwet**

**Wzd**

**Wvggz**

## **Inhoudsopgave**

Deze regeling bestaat uit vijf delen. Deel 1 regelt de instelling van de klachtencommissie. De werkwijze van de klachtencommissie verschilt al naar gelang het klachten over zorg en maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp of onvrijwillige zorg betreft. Daarom is de werkwijze van de klachtencommissie geregeld in vijf afzonderlijke delen.

### **Deel 1: Instelling klachtencommissie die klachten behandelt over zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, onvrijwillige en verplichte zorg**

#### **Deel 2: Wet klachten en geschillen (Wkkgz)**

**blz 8**

Deel 2 regelt hoe de klachtencommissie klachten over zorg behandelt. Dit deel veronderstelt de aanwezigheid van een klachtencommissie en zal dus altijd in combinatie met deel 1 worden gebruikt.

#### **Deel 3: Jeugdhulp**

**blz 17**

Deel 3 regelt hoe de klachtencommissie klachten over jeugdhulp behandelt. Een klachtencommissie is op basis van de Jeugdwet verplicht. Dit deel wordt derhalve altijd samen met deel 1 gebruikt.

#### **Deel 4: Onvrijwillige zorg (Wzd)**

**blz 26**

Deel 4 regelt hoe de klachtencommissie klachten over onvrijwillige zorg behandelt. Een klachtencommissie is op basis van de Wet zorg en dwang verplicht. Dit deel wordt derhalve altijd samen met deel 1 gebruikt.

#### **Deel 5: Verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) blz 34**

Deel 5 regelt hoe de klachtencommissie klachten over verplichte geestelijke gezondheidszorg behandelt. Een klachtencommissie is op basis van de Wvggz verplicht. Dit deel wordt derhalve altijd samen met deel 1 gebruikt.

## **Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland – Deel 1**

### **Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over zorg, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp of onvrijwillige zorg**

#### **Artikel 1 Klachtencommissie**

1. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen een klachtencommissie in en dragen zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van de aangesloten organisaties bij haar kunnen worden ingediend.
3. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties zien erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

#### **Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft ten minste 3 leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties benoemen de leden van de klachtencommissie. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties benoemen de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor een aangesloten organisatie zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties benoemen ten minste een jurist en een psychiater of GZ-psycholoog tot lid van de commissie.
4. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen de (centrale) cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
6. De raden van bestuur en medewerkers van de aangesloten organisaties onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

7. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat zij niet worden benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

### **Artikel 3 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 de raden van bestuur van de aangesloten organisaties;
  - e. opheffing van de klachtencommissie.
  
2. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties ontslaan 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 kunnen de raden van bestuur van de aangesloten organisaties de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregelingen en het reglement van de klachtencommissie. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties ontslaan de voorzitter niet dan nadat de raden van bestuur van de aangesloten organisaties de voorzitter gehoord hebben 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 4 Ambtelijk secretaris**

1. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
  
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteren de raden van bestuur van de aangesloten organisaties de voorzitter van de klachtencommissie.
  
3. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

## **Artikel 5      Faciliteiten en kosten**

1. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties stellen de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de commissie geen kosten in rekening aan de klager.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de raden van bestuur van de aangesloten organisaties, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door de raden van bestuur van de aangesloten organisaties.

## **Artikel 6      Geheimhouding**

Ieder lid van de klachtencommissie en ieder ander 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/haar taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 7      Melding onverantwoorde jeugdhulp**

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, structureel onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan de raad van bestuur. Indien de raad van bestuur geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

## **Artikel 8      Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raden van bestuur van de aangesloten organisaties. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de raden van bestuur van de aangesloten organisaties daaraan hun goedkeuring hebben gegeven. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties onthouden hun goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de zorgorganisatie geldende regelingen.

## **Artikel 9 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties zijn bevoegd deze bewaartermijn te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 10 Openbaarmaking klachtenregeling**

De raden van bestuur van de aangesloten organisaties brengen deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening of de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.

## **Artikel 11 Evaluatie**

1. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de raden van bestuur van de aangesloten organisaties dit wenselijk vinden.
2. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties betrekken bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de (centrale) cliëntenraad.

## **Artikel 12 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslissen de raden van bestuur van de aangesloten organisaties.

## **Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raden van bestuur van de aangesloten organisaties.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling leggen de raden van bestuur van de aangesloten organisaties ter advisering voor aan de (centrale) cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

## **Artikel 14 Overgangsbepaling**

Degenen die op de dag voorafgaand aan de dag waarop deze regeling in werking treedt lid zijn van de klachtencommissie van de zorgaanbieder worden benoemd tot lid van de klachtencommissie op

basis van deze klachtenregeling met ingang van de dag waarop deze regeling in werking treedt. In afwijking van artikel 2, vijfde lid is hun zittingstermijn beperkt tot het resterende deel van hun zittingstermijn op basis van de voorgaande klachtenregeling en is eenmalige herbenoeming alleen mogelijk als die op basis van de voorgaande klachtenregeling mogelijk geweest zou zijn.

**Artikel 15**                      **Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021

## Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland – Deel 2

### Behandeling van klachten over zorg (en desgewenst maatschappelijke ondersteuning) door een klachtencommissie

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de organisatie zorg verleent of heeft verleend;
- b. klacht : 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 organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie;
- c. klager : degene die een klacht indient;
- d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. raad van bestuur : de raad van bestuur of directie van een bij deze regeling aangesloten organisatie;
- f. klachtencommissie : de Klachtencommissie Zeeland;
- g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
- h. klachtenfunctionaris : degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten;



- i. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg;
- j. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- k. vertegenwoordiger : persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid 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 een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens

vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of 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 raden van bestuur van de aangesloten organisaties beschrijven 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 klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de zorgorganisatie, wat inhoudt dat de zorgorganisatie zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, 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 zorgaanbieder 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 zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de raad van bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Een klacht kan worden ingediend bij de geschillencommissie, bedoeld in artikel 17, indien van de klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht bij de klachtencommissie indient. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij de raad van bestuur.

2. Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de cliënt;
- b. diens vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. 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 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.

#### **Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is ook bevoegd klachten te behandelen die:
  - a. (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade;
  - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd, zie deel 4.
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 derde 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 zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder 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 9      Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:

- deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;

- indien een gelijke klacht nog in behandeling is;

- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- 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 10      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.

2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.

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 neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.

5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

### **Artikel 11 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, 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 klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

### **Artikel 12 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

### **Artikel 13 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden teneinde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.

2. 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.

3. 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 14 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

#### **Artikel 15 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies 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 advies.

3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:

- a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
- b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
- f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

5. Adviezen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie stuurt het advies 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.

#### **Artikel 16 Oordeel raad van bestuur**

1. De raad van bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de raad van bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 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 alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.

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 alsnog 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 derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

3. De raad van bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie 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 het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur 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.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 17 Geschillencommissie**

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.

### **Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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



## Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland – Deel 3

### Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. cliënt : een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de organisatie jeugdhulp verleent of heeft verleend;
  - b. klacht : 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 organisatie of door een persoon die voor de organisatie werkzaam is, voor zover betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - c. klager : degene die een klacht indient;
  - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - e. raad van bestuur : de raad van bestuur of directie van een bij deze regeling aangesloten organisatie;
  - f. klachtencommissie : de Klachtencommissie Zeeland
  - g. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;

- h. vertrouwenspersoon : de vertrouwenspersoon van de organisatie die ten behoeve van de cliënten van deze organisatie werkzaam is;
- i. jeugdhulp : jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

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

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

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

### **Artikel 4 De vertrouwenspersoon**

1. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties dragen ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen

bereikbaar en beschikbaar is. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties dragen ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.

2. De raden van bestuur van de aangesloten organisaties dragen ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen**

#### **Artikel 5 Toepassing**

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is niet van toepassing op de klachten over beslissingen zoals genoemd in artikel 18.

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
  - a. een jeugdige;
  - b. een ouder;
  - c. een ouder zonder gezag;
  - d. een voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

#### **Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om de organisatie toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de

cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.

3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de organisatie.

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 stelt de aangeklaagde in de gelegenheid 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 desgewenst 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 8 Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.

2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de raad van bestuur. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

## **Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.

2. De klachtencommissie is ook bevoegd klachten te behandelen die:
  - a. geen betrekking hebben op de uitvoering van jeugdhulp;
  - b. betrekking hebben op beslissingen of op de nakoming van verplichtingen genoemd in artikel 55 Wzd, zie deel 4;
  - c. (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 derde 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 organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder 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 10    Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
  - b. indien 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 handeling 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 11 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.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

## **Artikel 12 Wraking**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
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. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 13 Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de bij deze regeling aangesloten organisaties verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de bij deze regeling aangesloten organisaties zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevegd kan worden.

#### **Artikel 14 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. 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.
3. 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 15 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de raad van bestuur en de klager.

#### **Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie**

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
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. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de raad van bestuur.

## **Artikel 17 Raad van bestuur**

1. De raad van bestuur deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft de raad van bestuur aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert de raad van bestuur dit.

2. De raad van bestuur is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de raad van bestuur van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. De raad van bestuur vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

### Toelichting

De Jeugdwet maakt een onderscheid tussen het beoordelen van een klacht en het nemen van maatregelen naar aanleiding daarvan. De klachtencommissie geeft een oordeel en kan op basis van haar oordeel ook aanbevelingen doen. De raad van bestuur bepaalt echter of het oordeel consequenties heeft en of de aanbevelingen van de klachtencommissie zullen worden uitgevoerd. De Jeugdwet bepaalt dat de raad van bestuur de klager en de klachtencommissie hierover binnen een maand informeert. De termijn waarbinnen dit moet gebeuren is overgenomen uit de Jeugdwet. De raad van bestuur kan die termijn verlengen.

Ook indien de klachtencommissie de klacht ongegrond heeft geoordeeld kan de uitspraak aanleiding geven tot maatregelen. Ook in dit geval behoort de raad van bestuur derhalve te reageren op de uitspraak.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling specifieke beslissingen gesloten jeugdhulp**

### **Artikel 18 Toepassing**

Dit hoofdstuk van de klachtenregeling is alleen van toepassing op klachten over beslissingen over:

1. beperking van de vrijheid van de jeugdige binnen de gesloten accommodatie, te weten:
  - a. een verbod zich op te houden op in het hulpverleningsplan aangegeven plaatsen en zo nodig de tijdstippen waarop dat verbod geldt;
  - b. tijdelijke plaatsing in afzondering;



- c. tijdelijke overplaatsing binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie;
  - d. het vastpakken en vasthouden.
  
2. verlening van jeugdhulp tegen de wil van de jeugdige of van degene die het gezag over hem uitoefent indien dit betreft:
  - a. toepassing van jeugdhulpverleningsprogramma's
  - b. geneeskundige behandelingsmethoden, waaronder het toedienen van medicatie;
  - c. beperkingen van het brief- en telefoonverkeer of het gebruik van andere communicatiemiddelen;
  - d. beperkingen van bezoek of dat bezoek slechts onder toezicht kan plaatsvinden.
  
3. toepassing van controlemaatregelen:
  - a. onderzoek aan lichaam en kleding;
  - b. onderzoek van urine op de aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen;
  - c. onderzoek van de kamer van de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben;
  - d. onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben.
  
4. vrijheidsbeperking tijdens vervoer:
  - a. vastpakken en vasthouden;
  - b. onderzoek aankleding;
  - c. tijdelijke plaatsing in afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel.
  
5. beslissingen aangaande verlof.

#### **Artikel 19 Bevoegdheid van de commissie**

De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die betrekking hebben op de in artikel 18 genoemde beslissingen.

## Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland – Deel 4

### Behandeling van klachten over onvrijwillige zorg

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
  - b. zorgaanbieder : zorgaanbieder die blijkens zijn klachtenregeling de Klachtencommissie Zeeland heeft belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd;
  - c. klacht : een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend;
  - d. klager : degene die een klacht indient;
  - d. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
  - f. raad van bestuur : de raad van bestuur van de bij deze regeling aangesloten organisatie;
  - g. klachtencommissie : Klachtencommissie Zeeland
  - h. zittingscommissie : de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
  - i. Wzd : Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten;

- j. Wzd-functionaris : functionaris zoals omschreven in artikel 1 lid 1 sub m Wzd;
- k. nabestaanden : echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wkkgz;
- l. vertegenwoordiger : de vertegenwoordiger van een cliënt, zoals beschreven in de Wzd, art.1 lid sub e.

## **Artikel 2 Klachtmogelijkheden**

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 lid 1 Wzd een klacht worden ingediend:

1. de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
2. de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
3. uitvoering van onvrijwillige zorg zoals vermeld in het zorgplan;
4. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
5. een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
6. een beslissing over verlof of ontslag;

Op grond van artikel 55 lid 2 Wzd kan tevens een klacht worden ingediend over:

1. de nakoming van de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
2. een beslissing van de Wzd-functionaris.

## **Artikel 3 Taak klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie Zeeland is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De Klachtencommissie Zeeland is ingesteld door de aangesloten organisaties.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de klachtencommissie met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen teneinde de klachtencommissie niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Hierover zal de zorgaanbieder een melding doen bij de klachtencommissie. Voor de bevoegdheid van de klachtencommissie om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

#### **Artikel 4      Werkwijze klachtencommissie**

1. De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden op basis van de Wzd en deze regeling.
2. De klachtencommissie is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

### **Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten**

#### **Artikel 5      Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een 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.

#### **Artikel 6      Ontvangst Wzd-klacht**

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klachtencommissie wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
2. De klachtencommissie kan de klager verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De klachtencommissie stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te reageren op de klacht. De klachtencommissie wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

## **Artikel 7      Termijn van behandeling**

1. De klachtencommissie beslist 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 of voor zover het een klacht betreft die ziet op een (nog) niet nagekomen verplichting.
2. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
3. Als de klachtencommissie niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

## **Artikel 8      Onbevoegdverklaring en niet-ontvankelijkverklaring door de voorzitter**

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de klachtencommissie niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de klachtencommissie de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de klachtencommissie verklaren dat de klachtencommissie onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie verklaart dat de klachtencommissie onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.
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 Zeeland 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 en aan de zorgaanbieder.

## **Artikel 9      Schorsing klacht**

1. De klager kan de klachtencommissie verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de klachtencommissie beslist namens de klachtencommissie over een verzoek tot schorsing.

3. De voorzitter van de klachtencommissie, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. 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 en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk is geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt twee weken na het moment waarop de klachtencommissie uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

## **Artikel 10 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. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin ten minste zitting hebben:
  - a. een jurist;
  - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin ten minste zitting hebben:
  - a. een jurist;
  - b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.

4. Een lid van de klachtencommissie dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
5. Een lid van de klachtencommissie wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.
6. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

#### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting teneinde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft 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 van maximaal 3 dagen te reageren.

#### **Artikel 12 Schadevergoeding**

1. De klachtencommissie kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De klachtencommissie besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De klachtencommissie stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

### **Artikel 13 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 14 Beslissing klachtencommissie**

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
  - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
  - b. niet-ontvankelijkheid van de klacht;
  - c. ongegrondverklaring van de klacht;
  - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
  
2. Beslissingen over een klacht worden namens de klachtencommissie genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
  
3. De klachtencommissie beslist tot onbevoegdverklaring indien:
  - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de klachtencommissie niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
  - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
  
4. De klachtencommissie beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
  - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
  - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
  - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
  
5. In een beslissing beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden van de klachtencommissie die de beslissing genomen hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
  
6. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het vijfde 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.

7. De klachtencommissie vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.

8. Beslissingen van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

9. De klachtencommissie stuurt beslissingen over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
- d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
- e. de zorgverantwoordelijke.

10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de klachtencommissie alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de klager. Indien de instelling zich laat bijstaan door een advocaat, wordt alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de instelling gestuurd.

## Klachtenregeling Klachtencommissie Zeeland – Deel 5

### Behandeling van klachten over verplichte geestelijke gezondheidszorg

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

##### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Accommodatie : Bouwkundige voorziening of een deel van een bouwkundige voorziening met het daarbij horende terrein van een zorgaanbieder waar zorg wordt verleend.
- b. Beklaagde : Degene op wiens besluit of op wiens handelen/nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
- c. Cliëntenraad : De cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
- d. Geneesheer-directeur : Geneesheer-directeur in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijke voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg.
- e. Gemeenschappelijke huishouding : Ouders en kinderen, broers en zussen.
- f. Klacht : Een uiting van onvrede die schriftelijk en gemotiveerd is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over de nakoming van een verplichting of een beslissing zoals genoemd in artikel 10:3 Wvggz.
- g. Klachtencommissie : De commissie die belast is met de behandeling van Wvggz-klachten, niet zijnde klachten van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Wkkgz, overeenkomstig het bepaalde dat in deze

regeling is opgenomen.

- h. Klachtenprocedure : Klachtenbehandeling in overeenstemming met hoofdstuk 10 Wvvgz.
- i. Klager : Degene die een Wvvgz-klacht indient, zijnde een betrokkene, vertegenwoordiger (volgens artikel 1:3 Wvvgz) of een nabestaande van de betrokkene.
- j. Nabestaande : De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg.
- k. Verplichte zorg : Verplichte zorg die kan worden verleend op grond van een zorgmachtiging; crisismaatregel; machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel; beslissing tot tijdelijke verplichte zorg voorafgaand aan crisismaatregel; beslissing tot tijdelijke verplichte zorg in een noodsituatie zoals bedoeld in artikel 3:1 Wvvgz.
- l. Vertegenwoordiger : De vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvvgz.
- m. Zorgaanbieder : Een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg conform de Wvvgz verleent en is aangesloten bij een door één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en één of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders in gestelde klachtencommissie die bestaat.

## **Artikel 2 – Klachtencommissie**

2.1 De klachtencommissie ter hoorzitting bestaat uit een oneven aantal leden, maar ten minste uit drie leden, waaronder een jurist, die voorzitter is, een psychiater en een algemeen lid.

2.2 Zowel de klager als de beklagde hebben de mogelijkheid om gemotiveerd de klachtencommissie te verzoeken haar samenstelling te wijzigen. De voorzitter neemt in samenspraak met de ambtelijk secretaris onverwijld een beslissing op dit verzoek.

2.3 Elk lid van de commissie heeft het recht van verschoning.

## **Artikel 3 – Klachtenbehandeling**

3.1 Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.

3.2 Een klacht kan schriftelijk of elektronisch worden ingediend bij de klachtencommissie, of via naastbetrokkene, vertegenwoordiger of met behulp van een patiëntenvertrouwenspersoon.

3.3 Bevoegd tot het indienen van een klacht zijn de betrokkene, diens vertegenwoordiger(s) en diens nabestaande(n).

3.4 De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij bevoegd is een klacht in te dienen.

3.5 De klachtencommissie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan klager en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

3.6 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de klachtencommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

3.7 Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het medisch dossier van de cliënt, dan vermeldt het ambtelijk secretariaat/klachtencommissie dit expliciet in de ontvangstbevestiging of zo snel mogelijk daarna en geeft daarbij aan op welke wijze de klager hiertoe schriftelijk toestemming voor kan geven.

3.8 De klachtencommissie stuurt een kopie van de klacht aan de beklagde en stelt de beklagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn van vijf werkdagen.

3.9 De klager en/of beklagde kan iemand aanwijzen die hem bij de behandeling van de klacht bijstaat. Zoals bijvoorbeeld een patiëntenvertrouwenspersoon of een familievertouwenspersoon, vertegenwoordiger, advocaat of een andere derde.

## **Artikel 4 – Klachtgronden**

4.1 De klachtencommissie is bevoegd klachten te behandelen over de nakoming van een beslissing of verplichting op grond van artikel 10:3 Wvvgz maar niet beperkt tot:

- artikel 1:5 (wilsbekwaamheid);
- artikel 4:1, tweede lid (zelfbindingsverklaring);
- artikel 7:3 (tijdelijk verplichte zorg voorafgaand aan een crisismaatregel);
- artikel 8:4 (dossierplicht);
- artikel 8:7 (verlenen verplichte zorg);
- artikel 8:9 (uitvoering van de zorgmachtiging of de crisismaatregel);
- artikel 8:11 (de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties);
- artikel 8:12 (uitvoering tijdelijke verplichte zorg);
- artikel 8:13 (beslissing tijdelijke verplichte zorg);
- artikel 8:14 (veiligheidsonderzoek);
- artikel 8:15 (huisregels);
- artikel 8:16 eerste, tweede en derde lid (overplaatsing);
- artikel 8:17 (tijdelijke onderbreking verplichte zorg);
- artikel 8:18, achtste en twaalfde lid (beëindiging verplichte zorg);
- artikel 8:20 (voorwaarden en beperkingen bij tijdelijke onderbreking en beëindiging verplichte zorg);
- artikel 8:21 (periodieke evaluatie van de verplichte zorg);
- artikel 8:34 (geheimhoudingsverplichting);
- artikel 9:3 (strafrechtelijke plaatsing: aanwijzing zorgverantwoordelijke en informatieplicht);
- artikel 9:4 (strafrechtelijke plaatsing: zorgplan);
- artikel 9:5 (strafrechtelijke plaatsing: behandeling);
- artikel 9:6 (strafrechtelijke plaatsing: verplichte behandeling);
- artikel 9:7 (strafrechtelijke plaatsing: zelfbindingsverklaring);
- artikel 9:8 (strafrechtelijke plaatsing: toepassing middelen of maatregelen);
- artikel 9:9 (strafrechtelijke plaatsing: beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid, vrij gebruik communicatiemiddelen).

## **Artikel 5 – Behandeling van de klacht**

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

5.2 De klachtencommissie stelt de klager en beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Het horen vindt plaats in een accommodatie of een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar en toegankelijk moet zijn voor de betrokken klager.

5.3 De klachtencommissie kan op een gemotiveerd schriftelijk verzoek van klager besluiten klager en beklaagde apart te horen.

5.4 De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:

- a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is;
- b. het een klacht betreft die niet valt onder de taken van de klachtencommissie, bijvoorbeeld als de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging/crisismaatregel;
- c. een klacht over een gedraging van een persoon die ten tijde van de handeling/nalaten waarover geklaagd wordt niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
- d. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder dan aangesloten bij deze klachtencommissie;
- e. de klacht betrekking heeft op een beslissing of handelen/nalaten dat meer dan twee jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- f. een intrekking van de klacht door klager;
- g. de klacht niet verder behandeld hoeft te worden omdat de klacht naar genoegen van klager door bemiddeling is weggenomen.

5.5 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de beklaagde en de zorgaanbieder.

## **Artikel 6 – Bemiddeling**

6.1 Er kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie of een ander lid van de klachtencommissie op verzoek van klager en/of beklaagde.

6.2 In alle gevallen waarbij een bemiddelingsgesprek, buiten en voorafgaand aan een zitting heeft plaatsgevonden, en dit bemiddelingsgesprek naar tevredenheid is afgerond, wordt de klacht niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. Eventuele afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

6.3 De zorgaanbieder, de geneesheer-directeur, betrokkene, beklaagde en mogelijke betrokken derden worden op de hoogte gesteld dat de klacht door bemiddeling is opgelost. Indien alle partijen dat wensen zendt de ambtelijk secretaris deze afspraken toe aan de zorgaanbieder.

6.4 Indien het bemiddelingsgesprek niet naar tevredenheid is afgerond neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling. Daarbij maakt degene die het bemiddelingsgesprek heeft geleid geen deel uit van de klachtencommissie.

6.5 Indien een opening voor bemiddeling zich voordoet ter zitting van de klachtencommissie, kan de voorzitter de zitting korte tijd schorsen voor overleg buiten aanwezigheid van partijen.

6.6 Daarna kan de commissie bij monde van de voorzitter een voorstel tot bemiddeling doen.

6.7 De partijen kunnen direct besluiten op het bemiddelingsvoorstel in te gaan, dan wel na een afgesproken termijn hierover een besluit nemen. Partijen houden het recht een uitspraak van de commissie op de klacht te vragen, ook als zij aan bemiddeling meewerken.

6.8 Het tijdens het bemiddelingsgesprek besprokene blijft vertrouwelijk en daarop kan tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie geen beroep worden gedaan.

### **Artikel 7 – Opvragen van informatie**

7.1 De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Hierover kunnen afspraken gemaakt worden tussen zorgaanbieder en klachtencommissie, onder meer ten aanzien van vergoedingen en kwalificaties.

7.2 De klachtencommissie kan een ieder die voor de zorgaanbieder werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken over het onderwerp van de klacht. De gevraagde inlichtingen worden verstrekt voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

7.3 De klachtencommissie heeft in het kader van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar cliënten verblijven.

### **Artikel 8 – Schorsingsbevoegdheid en termijnen**

8.1 Op een door de klager daartoe ingediend schriftelijk verzoek kan de klachtencommissie de beslissing waartegen een klacht zich richt schorsen.

8.2 De klachtencommissie beslist, gehoord hebbende, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

8.3 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of op het moment dat de commissie beslist op de klacht.

8.4 De klachtencommissie neemt een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht en over een eventueel verzoek tot schadevergoeding binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht.

8.5 Over de beslissing van de klachtencommissie worden betrokkenen geïnformeerd.

8.6 Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de

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

## **Artikel 9 – Beslissing klachtencommissie**

9.1 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:

- a. onbevoegdheidsverklaring van de klachtencommissie,
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of
- d. gegrondverklaring van de klacht.
- e. het eventueel doen van een aanbeveling aan het bestuur van de instelling in overeenstemming met de algemene uitgangspunten, zoals geformuleerd in artikel 2:1 Wvvgz.

9.2 De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig in overeenstemming met artikel 10:6 lid 2 Wvvgz.

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

9.4 Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.

9.5 De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

9.6 De klachtencommissie dient bij de onderbouwing en de motivering van de beslissing op de klacht te toetsen of is voldaan aan de aanvullende eisen waaronder verplichte zorg verleend kan worden. Verplichte zorg kan als uiterste middel (ultimum remedium) worden ingezet als er geen andere mogelijkheden voor vrijwillige zorg meer zijn. De eisen waaraan getoetst wordt zijn die van:

- proportionaliteit (niet langer dan nodig);
- subsidiariteit (minst ingrijpend);
- doelmatigheid (wordt het doel bereikt);
- veiligheid van betrokkenen, derden en binnen de accommodatie;
- op maat zijn en in verhouding staan tot het ermee te bereiken doel en het wegnemen van het aanzienlijk risico op ernstig nadeel
- beoordeling van deze criteria in alle stadia van verplichte zorg.



9.7 De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de indiener van de klacht, betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder en de zorgverantwoordelijke.

9.8 De klachtencommissie publiceert de uitspraken over de aan de klachtencommissie voorgelegde klachten openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, met uitzondering voor zover het de zorgaanbieder betreft.

9.9 De geanonimiseerde uitspraken worden op de website van de klachtencommissie geplaatst door het ambtelijk secretariaat.

## **Artikel 10 – Beroep**

10.1 Nadat de klachtencommissie een beslissing heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan betrokkene, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.

10.2 De termijn hiervoor is zes weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

10.3 De rechter die op het verzoekschrift beslist, stelt in ieder geval de verzoeker, de betrokkene, de vertegenwoordiger en de geneesheer directeur of de zorgverantwoordelijke in de gelegenheid te worden gehoord.

10.4 De rechter kan bepalen dat indien of zolang niet wordt voldaan aan de beslissing van de rechter, de zorgaanbieder aan betrokkene een in de beslissing vast te stellen dwangsom verbeurt ex artikel 10:10 lid 5 Wvvgz.

10.5 De rechter doet uitspraak in overeenstemming met artikel 10:10 Wvvgz en laat een afschrift van de beslissing zo spoedig mogelijk zenden aan de klager, betrokkene, de klachtencommissie, de geneesheer directeur, de zorgaanbieder en de inspectie.

## **Artikel 11 – Schadevergoeding**

11.1 Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie tevens verzoeken een verplichting tot schadevergoeding aan de zorgaanbieder op te leggen.

11.2 De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.

11.3 Het verzoek tot schadevergoeding kan ook aan de rechter worden voorgelegd.

11.4 Een verzoek tot schadevergoeding kan ook in het verzoekschrift aan de rechtbank worden verzocht. De rechter kan op dit verzoek afzonderlijk beslissen en kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.

11.5 Voordat de klachtencommissie of de rechter beslist over het toekennen van schadevergoeding, hoort de klachtencommissie of de rechter de zorgaanbieder.

11.6 Het verzoek tot schadevergoeding moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de klachtencommissie.

11.7 De schadevergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld.

## **Artikel 12 – Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties die daartoe bevoegd zijn onverlet.