

# Klachtenregeling Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg Wvggz



DIMENCE GROEP

impluz 

Dimence

wyz  
welzijn

jeugd  
ggz

  
de kern

TRANSFORE  


 mindfit

## I. Inleiding

Deze klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 10 van de Wet verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz). Deze regeling is in samenhang met de klachtenregeling Wkkgz opgesteld. Samenloop en integratie van andere wetgeving is mogelijk<sup>1</sup>.

Het doel van de Wvggz en daarmee de klachtenbehandeling is het versterken van de rechtspositie van personen met een psychische stoornis aan wie tegen hun wil zorg wordt verleend en waarbij de vormen van verplichte zorg ook en bij voorkeur ambulant wordt gegeven. Een ander doel is het verhogen van de kwaliteit van verplichte zorg door een adequate klachtenregeling op te stellen die toegankelijk is voor betrokkenen.

## 2. Werkingsgebied

De Stichting Dimence Groep is aangesloten bij een klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten, van een aantal van haar stichtingen, overeenkomstig het bepaalde in deze klachtenregeling en in overeenstemming met hoofdstuk 9 en 10 van de Wvggz.

Ambtelijk secretariaat klachtencommissie  
Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
E [klachtencommissie@dimencegroep.nl](mailto:klachtencommissie@dimencegroep.nl)  
T 0570 - 680 852

<sup>1</sup>Wet BOPZ, Wkkgz, Wet forensische zorg (Wfz), Wet zorg en Dwang (Wzd), Jeugdwet etc.

## **INHOUDSOPGAVE**

- Artikel 1** – Algemene bepalingen
- Artikel 2** – Klachtencommissie
- Artikel 3** – Ambtelijk secretariaat klachtencommissie
- Artikel 4** – Klachtenbehandeling
- Artikel 5** – Klachtgronden
- Artikel 6** – Behandeling van de klacht
- Artikel 7** – Bemiddeling
- Artikel 8** – Opvragen van informatie
- Artikel 9** – Schorsingsbevoegdheid en termijnen
- Artikel 10** – Beslissing klachtencommissie
- Artikel 11** – Beroep
- Artikel 12** – Schadevergoeding
- Artikel 13** – Geheimhouding
- Artikel 14** – Overige klacht- en meldmogelijkheden
- Artikel 15** – Archivering klachtendossier
- Artikel 16** – Kosten
- Artikel 17** – Openbaarmaking klachtenregeling
- Artikel 18** – Jaarverslag
- Artikel 19** – Evaluatie
- Artikel 20** – Onvoorziene omstandigheden
- Artikel 21** – Overgangsbepaling Wet Bopz-Wvggz
- Artikel 22** – Vaststelling en wijziging klachtenregeling
- Artikel 23** – Datum van inwerkingtreding
- Artikel 24** – Klachtenregeling

## Artikel 1 – Algemene bepalingen

- |    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 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. <sup>2</sup>  |
| 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. | 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 Wvvgz. |
| f. | Klachtencommissie    | De commissie die belast is met de behandeling van Wvvgz-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.                           |
| g. | Klachtenprocedure    | Klachtenbehandeling in overeenstemming met hoofdstuk 10 Wvvgz.  |

<sup>2</sup>Of een persoon voor de zorgaanbieder werkzaam is, is de juridische arbeidsverhouding niet relevant. De wetgever heeft bedoeld dat een klacht ook betrekking kan hebben op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

h.	Klager	Degene die een Wvggz-klacht indient, zijnde een betrokkene, vertegenwoordiger (volgens artikel 1:3 Wvggz) of een nabestaande van de betrokkene.
i.	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.
j.	Verplichte zorg	Verplichte zorg dat 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 Wvggz.
k.	Vertegenwoordiger	De vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 Wvggz.
l.	Zorgaanbieder	Een rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg conform de Wvggz verleent.

## Artikel 2 – Klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit:
- voorzitters (academisch geschoolde juristen);
  - psychiaters (BIG-geregistreerd), en
  - algemene leden met een bepaalde deskundigheid.
- Gezamenlijk vormen zij de leden van de klachtencommissie.
- 2.2 Alle leden beschikken over aantoonbare deskundigheid op gebied van de gezondheidszorg in het algemeen en op gebied van de geestelijke gezondheidszorg in het bijzonder. De leden houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.
- 2.3 De leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en verrichten werkzaamheden zonder vooringenomenheid.
- 2.4 De leden zijn niet werkzaam bij of anderszins verbonden aan de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
- 2.5 De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager of de beklagde.
- 2.6 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.
- 2.7 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.
- 2.8 Elk lid van de commissie heeft het recht van verschoning.
- 2.9 De leden van de klachtencommissie worden (her)benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 2.10 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen aansluitend herbenoemd worden voor een periode van vier jaar.
- 2.11 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- a. het verstrijken van de benoemingstermijn;
  - b. het besluit van een commissielid om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. door ziekte en/of overlijden.
  - d. ontslag op eigen verzoek van een lid van de klachtencommissie.
  - e. de raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
    - o als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen,
    - o het bestuur van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht.

### Artikel 3 – Ambtelijk secretariaat klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie wordt ondersteund door het ambtelijk secretariaat van de zorgaanbieder.
- 3.2 Het ambtelijk secretariaat bestaat uit meerdere ambtelijke secretarissen zijnde jurist of para-legal.
- 3.3 De ambtelijk secretarissen die in dienst zijn van de zorgaanbieder verzorgen de voorbereiding, begeleiding van de klachtenbehandeling van de klachtenprocedures.
- 3.4 De ambtelijk secretaris heeft geen stem in de beraadslagingen van de commissie.
- 3.5 De zorgaanbieder voegt aan het ambtelijk secretariaat een administratieve ondersteuner toe.
- 3.6 Het ambtelijk secretariaat draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van de leden van de commissie. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.

### Artikel 4 – Klachtenbehandeling

- 4.1 Klachten moeten schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie.
- 4.2 De klager kan een klacht indienen via onder andere het invullen van een klachtenformulier op de website van de zorgaanbieder, via de klachtencommissie-e-mailbox, per brief of via naastbetrokkene, vertegenwoordiger of met behulp van een patiëntenvertrouwenspersoon.
- 4.3 Bevoegd tot het indienen van een klacht zijn de betrokkene, diens vertegenwoordiger(s), diens nabestaande(n).
- 4.4 De klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij bevoegd is een klacht in te dienen.
- 4.5 De klachtencommissie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van een klacht een ontvangstbevestiging aan klager en vermeldt daarin de datum van ontvangst.
- 4.6 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 De klager en/of beklagde kunnen iemand aanwijzen die hen bij de behandeling van de klacht bijstaat. Zoals bijvoorbeeld een patiëntenvertrouwenspersoon of een familievertouwenspersoon, vertegenwoordiger, advocaat of een andere derde.

## Artikel 5 – Klachtgronden

- 5.1 De klachtencommissie is bevoegd klachten te behandelen over de nakoming van een beslissing of verplichting op grond van artikel 10:3 Wvvggz maar niet beperkt tot:
- wilsonbekwaamheidsverklaring,
  - zelfbindingsverklaring,
  - voeren van een dossier (dossierplicht),
  - verplichtingen vormen van verplichte zorg te verlenen,
  - over de uitvoering van de crisismaatregel, voortzetting van de crisismaatregel, zorgmachtiging en voorwaarden tot verlenen van verplichte zorg,
  - de inschakeling van derden bij de uitvoering van de verplichte zorg (artikel 8:8 Wvvggz),
  - de tijdelijke verplichte zorg in noodsituaties (artikelen 8:11 tot en met 8:13 Wvvggz),
  - het ontnemen van gevaarlijke voorwerpen (artikel 8:14 Wvvggz),
  - de huisregels (artikel 8:15 Wvvggz),
  - de beslissingen op een verzoek om overplaatsing (artikel 8:18 Wvvggz),
  - een verzoek voor of beslissing tot overplaatsing, tijdelijke onderbreking van de verplichte zorg (artikel 8: 16 lid 1,2 en 3 en artikel 8:17, artikel 8:18 8ste lid en 12de lid en artikel 8:20 Wvvggz),
  - een verzoek tot beëindiging van de verplichte zorg (artikel 8:21 Wvvggz) en de periodieke evaluatie van de verplichte zorg (artikel 8:21 Wvvggz).
  - de geheimhoudingsverplichting (zie ook de uitzonderingen in artikel 8:34 Wvvggz),
  - de bijzondere bepalingen wanneer er sprake is van een strafrechtelijke titel (artikel 9:3 tot en met 9:9 Wvvggz).
- 5.2 Samenloop met bepalingen van de Wvkgz en andere wettelijke regelingen.

## Artikel 6 – Behandeling van de klacht

- 6.1 De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
- 6.2 De klachtencommissie stelt de klager en beklaagde 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 betrokkene klager.
- 6.3 De klachtencommissie kan op een gemotiveerd schriftelijk verzoek van klager besluiten klager en beklaagde apart te horen.
- 6.4 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;

<sup>3</sup>De opsomming is niet limitatief. Er kan sprake zijn van samenloop klachten op grond van artikel 3:2 Wvvggz, ook al is deze niet specifiek opgenomen in 10:3 Wvvggz.



- 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 vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, de klacht is ontstaan of bekend is geworden;
  - 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.
- 6.5 Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de beklagde, de zorgaanbieder.

#### **Artikel 7 – Bemiddeling**

- 7.1 Er kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie of een ander lid van de klachtencommissie op verzoek van klager of/en beklagde.
- 7.2 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.
- 7.3 De zorgaanbieder, de geneesheer directeur, betrokkene, beklagde 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Daarna kan commissie bij monde van de voorzitter een voorstel tot bemiddeling doen.
- 7.7 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.
- 7.8 Het tijdens het bemiddelingsgesprek besprokene blijft vertrouwelijk en daarop kan tijdens de hoorzitting van de klachtencommissie geen beroep worden gedaan.

#### **Artikel 8 – Opvragen van informatie**

- 8.1 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.

- 8.2 De klachtencommissie kan een ieder die binnen 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.
- 8.3 De klachtencommissie heeft in het kader van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar cliënten verblijven.

#### **Artikel 9 – Schorsingsbevoegdheid en termijnen**

- 9.1 Op een door de klager daartoe ingediend schriftelijk verzoek kan de klachtencommissie de beslissing waartegen een klacht zich richt schorsen.
- 9.2 De klachtencommissie beslist, gehoord hebbende, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 Over de beslissing van de klachtencommissie worden betrokkenen geïnformeerd.
- 9.6 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 10 – Beslissing klachtencommissie**

- 10.1 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
- onbevoegdheidsverklaring van de klachtencommissie,
  - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - ongegrondverklaring van de klacht, of
  - gegrondverklaring van de klacht.
  - het eventueel doen van een aanbeveling aan het bestuur van de instelling in overeenstemming met de algemene uitgangspunten, zoals geformuleerd in artikel 2:1 Wvvgg.
- 10.2 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 Wvvgg.
- 10.3 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.
- 10.4 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.
- 10.5 De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 10.6 De klachtencommissie dient bij de onderbouwing en de motivering van de beslissing op de klachten 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:

- o proportionaliteit (niet langer dan nodig);
  - o subsidiariteit (minst ingrijpend);
  - o doelmatigheid (wordt het doel bereikt);
  - o veiligheid van betrokkenen, derden en binnen de accommodatie;
  - o op maat zijn en in verhouding staan tot het ermee te bereiken doel en het wegnemen van het aanzienlijk risico op ernstig nadeel
  - o beoordeling van deze criteria in alle stadia van verplichte zorg.
- 10.7 De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan de indiener van de klacht, betrokkene, de vertegenwoordiger, de advocaat, de geneesheer-directeur, de zorgaanbieder, de zorgverantwoordelijke en de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
- 10.8 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 het de zorgaanbieder betreft.
- 10.9 De geanonimiseerde uitspraken worden op de website van de Dimence Groep geplaatst door het ambtelijk secretariaat<sup>4</sup>.

#### **Artikel 11 – Beroep**

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 De rechter die op het beroepschrift beslist, stelt in ieder geval de verzoeker, de betrokkene, de vertegenwoordiger en de geneesheer directeur of de zorgverantwoordelijke in de gelegenheid te worden gehoord.
- 11.4 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 10:10lid 5 Wvvgz.
- 11.5 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 12 – Schadevergoeding**

- 12.1 Bij een klacht kan de klager de klachtencommissie tevens verzoeken een schadevergoeding aan de zorgaanbieder op te leggen.
- 12.2 De klachtencommissie kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
- 12.3 Het verzoek tot schadevergoeding kan ook aan de rechter worden voorgelegd.

<sup>4</sup>De uitspraken in het openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn.

- 12.4 Een verzoek tot schadevergoeding kan ook in beroep worden ingediend. De rechter kan op dit verzoek afzonderlijk beslissen en kan ook ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
- 12.5 Voordat de klachtencommissie of de rechter beslist over het toekennen van een, hoort de klachtencommissie of de rechter, de zorgaanbieder.
- 12.6 Het verzoek tot schadevergoeding moet schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij de klachtencommissie.
- 12.7 De schadevergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld.

### **Artikel 13 – 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, tenzij een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Daarnaast verwerkt de commissie de persoonsgegevens conform de privacywetgeving van de AVG.

### **Artikel 14 – Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

### **Artikel 15 – Archivering klachtendossier**

- 15.1 De registratie en de dossiers van klachten worden (elektronisch en op papier) bewaard tot twee jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Hierna kan bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en noodzakelijkheidsvereiste.
- 15.2 In het patiëntendossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door een patiënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling gemaakte afspraken over de zorg worden wel in het patiëntendossier opgenomen zoals aanbevelingen ter verbetering van de zorg.

### **Artikel 16 – Kosten**

- 16.1 Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de commissie geen kosten in rekening aan de klager of beklagde op wie de klacht betrekking heeft.
- 16.2 Indien kosten moeten worden gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen door de commissie komen deze voor rekening van de zorgaanbieder. Dit geldt eveneens voor het inschakelen van tolkdiensten, indien na navraag blijkt dat de klager over onvoldoende middelen of vertegenwoordigers beschikt om zelf hierin te voorzien.
- 16.3 Kosten gemaakt voor eventuele juridische bijstand aan klager komen niet voor rekening van de zorgaanbieder ongeacht de beslissing op de ingediende klacht. Dit geldt eveneens voor eventuele reiskosten of reistijd.

### **Artikel 17 – Openbaarmaking klachtenregeling**

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door bij het aangaan van de behandelovereenkomst de cliënt te attenderen op de klachtenregelingen, door cliënten desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en de regelingen en klachtenprocedures op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 18 – Jaarverslag**

- 18.1 Het ambtelijk secretariaat van de commissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur.
- 18.2 Daarin beschrijft de commissie het aantal, de aard van door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen van de klachtencommissie.

### **Artikel 19 – Evaluatie**

- 19.1 De klachtencommissie en de aangesloten zorgaanbieder(s) evalueren deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerking-treding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk en passen deze aan indien nodig.
- 19.2 De klachtencommissie betreft bij iedere evaluatie de leden van de commissie en doet voorstellen aan het bestuur.

### **Artikel 20 – Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter na overleg met de ambtelijk secretaris.

### **Artikel 21 – Overgangsbepaling Wet Bopz-Wvggz**

Klachten over beslissingen zoals vermeld in artikel 41 Wet Bopz kunnen tot twee jaar na inwerking-treding van deze klachtenregeling worden ingediend en worden behandeld conform het klachtenreglement dat geldig was op 31 december 2019.

### **Artikel 22 – Vaststelling en wijziging klachtenregeling**

- 22.1 Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie.
- 22.2 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter instemming voor aan de aangesloten zorgaanbieder.
- 22.3 De zorgaanbieder legt de regeling voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.
- 22.4 De zorgaanbieder zorgt voor een tijdige schriftelijke reactie in overeenstemming met de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.

### **Artikel 23 – Datum van inwerking-treding**

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2020.

### **Artikel 24 – Klachtenregeling**

Deze regeling wordt aangehaald als: 'Klachtenregeling Wvggz'.

Aldus vastgesteld op 27 januari 2020 door de Raad van Bestuur Dimence Groep.  
Marco Verheul en Herma van der Wal