

# Klachtenregeling Wkkgz Altrecht

Vastgesteld door Raad van Bestuur op 20-12-2016  
Laatst gewijzigd en opnieuw vastgesteld door de RvB op 06-06-2017

## **Inhoudsopgave**

<b>Hoofdstuk 1</b> Algemene bepalingen	<b>3</b>
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	3
<b>Hoofdstuk 2</b> Klachtopvang	<b>5</b>
Artikel 2 Bij wie kan een patiënt of terecht als hij ontevreden is?	5
Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende	5
Artikel 4 De klachtenfunctionaris	5
Artikel 5 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)	7
Artikel 6 Familievertrouwenspersoon (fvp)	7
<b>Hoofdstuk 3</b> Klachtenbehandeling	<b>7</b>
Artikel 7 Rol van de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) van Altrecht	7
Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid van de klacht	8
Artikel 9 Verzoek tot schadevergoeding	8
Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	9
Artikel 11 Oordeel van de zorgaanbieder	9
Artikel 12 Geschilleninstantie Wkkgz	10
Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
Artikel 14 Geheimhouding	11
Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden	11
Artikel 16 Kosten	11
Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling	11
Artikel 18 Evaluatie	11
Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden	12
Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling	12
Artikel 21 Datum van inwerkingtreding	12

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

- a. zorgaanbieder: de stichting Altrecht, statutair gevestigd te Utrecht;
- b. raad van bestuur: de Raad van Bestuur van Altrecht;
- c. patiënt: natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend;
- d. klacht<sup>1</sup>: een uiting van onvrede die schriftelijk<sup>2</sup> of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie of - voorzover het een verzoek tot schadevergoeding betreft - bij de klachtenfunctionaris<sup>3</sup> over:
  - a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een patiënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
  - b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
- e. klager: degene die een klacht indient, zijnde een patiënt van de instelling, een nabestaande van de overleden patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt.<sup>4</sup> Of een zaakwaarnemer. Altrecht hecht grote waarde aan de goede opvang, bemiddeling bij en behandeling van klachten van familie en naasten. Indien naasten klachten hebben over de zorg aan de patiënt kunnen ze hierover als wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande met instemming van de patiënt namens hem klagen. Daarnaast kunnen familie of naasten ook klachten hebben over de wijze waarop zij zelf worden betrokken bij de behandeling of over de wijze waarop ze worden bejegend.

---

<sup>1</sup> De term klacht heeft hier een andere betekenis dan in het spraakgebruik. Niet iedere uiting van onvrede is een klacht in de zin van de Wkkgz en deze regeling. Deze regeling past Altrecht ook toe op klachten over de Jeugdwet en WMO. Voor de Bopz geldt een aparte regeling obv art. 41 Bopz, deze regeling is beschreven in het Reglement van de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) van Altrecht.

<sup>2</sup> Vanaf het schriftelijk indienen begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (6+4 weken) te lopen; binnen die termijn vindt niet alleen de behandeling door de klachtenfunctionaris, evenals de bemiddeling en eventuele behandeling op zitting door klachtencommissie plaats, maar dient ook de leidinggevende namens de zorgaanbieder een oordeel uit te spreken over de klacht namens de zorgaanbieder.

<sup>3</sup> In de definitie is tot uitdrukking gebracht dat een klacht gecombineerd kan worden met een verzoek tot vergoeding van schade, ook wel een 'claim' genoemd. In deze modelregeling worden klachten met en zonder verzoek tot schadevergoeding beide geregeld. In de regel zal bij de behandeling van klachten met een verzoek tot schadevergoeding de aansprakelijkheidsverzekeraar een rol spelen. Wanneer dit het geval is en wat die rol inhoudt, is afhankelijk van de polisvoorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering.

<sup>4</sup> Volgens de regeling van vertegenwoordiging in de Wgbo, artikel 7: 465 jo. 450 BW.

- f. aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.<sup>5</sup>
- g. patiëntenraad: de patiëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de patiënten van de zorgaanbieder;
- h. familieraad: de familieraad ingesteld door de raad van bestuur is een onafhankelijk orgaan en behartigt gezamenlijke belangen van familie en naasten van patiënten van Altrecht.
- i. klachtenfunctionaris: een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast zijn met de opvang van klachten van patiënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- j. klachtencommissie de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN), ingesteld door het bestuur van Altrecht die, conform deze klachtenregeling, belast is met de behandeling van klachten van patiënten en hun naasten van Altrecht, in de zin van patiënten die ambulante, in deeltijd in behandeling zijn of klinisch opgenomen zijn in het kader van:
  - de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz)
  - de Jeugdwet
  - de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
  - de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (Bopz) (art. 41).<sup>6</sup>
De taken en bevoegdheden van de klachtencommissie en de procedure die geldt bij haar werkzaamheden is vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie Patiënten en Naasten van Altrecht.
- k. PVP de patiëntenvertrouwenspersoon in dienst van de stichting PVP en bij Altrecht werkzaam om, onafhankelijk van het bestuur en van personen in dienst van de zorgaanbieder aan opgenomen patiënten of patiënten op wie de Bopz van toepassing is op hun verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden samenhangend met hun opname en verblijf en behandeling bij Altrecht en met betrekking tot de handhaving van hun rechten.
- l. FVP de familievertrouwenspersoon in dienst van de Landelijke stichting FVP en werkzaam bij Altrecht, om onafhankelijk bijstand, informatie en advies te geven aan familie en naasten.
- m. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet, Jeugdwet en WMO of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op

<sup>5</sup> Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische relatie tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijv. uitzendkrachten of vrijwilligers.

<sup>6</sup> De klachtencommissie behandelt ook Bopz-klachten. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op Bopz-klachten. De procedure bij Bopz-klachten is beschreven in het Reglement van de KCPN.

de beroepen in de individuele gezondheidszorg niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de patiënt. Altrecht kiest er voor om ook de klachten die betrekking hebben op zorg verleend in het kader van de WMO en Jeugdwet onder dezelfde klachtenregeling te brengen.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een patiënt of naaste terecht als hij ontevreden is?**

1. Een patiënt of een naaste kan zijn ontevredenheid bespreken<sup>7</sup> met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de klachtenfunctionaris;
  - d. de patiëntenvertrouwenspersoon (pvp);
  - e. de familievertrouwenspersoon (fvp).

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

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

### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van

---

<sup>7</sup> Pas op het moment dat een klacht schriftelijk wordt ingediend en door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie is ontvangen, start het (formele) klachttraject volgens de Wkkgz en de wettelijke termijn voor behandeling, daarbij inbegrepen de bemiddeling en behandeling door de klachtencommissie en de beoordeling namens de instelling. Omwille van een goede klachtbehandeling kan met klager een andere termijn worden afgesproken. In de regeling maken we onderscheid tussen de informele fase bij de klachtenfunctionaris en de formele fase bij de commissie.

inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht.

3. De klachtenfunctionaris ontvangt operationele leiding van de leidinggevende van B&OO.

4. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.

5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. Het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij niet Bopz-klachten;
- b. Het informeren van patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- c. Het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
- d. Het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
- e. Het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.

6. 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. Indien de tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht niet voldoende heeft kunnen wegnemen, zal de klachtenfunctionaris de klager voor bemiddeling doorverwijzen naar de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) van Altrecht.

7. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:

- a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de patiënt;
- b. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin.

8. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met patiënten, 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.

9. 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.

10. 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 een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

11. 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.

12. Als de klachtenfunctionaris van mening is dat de Raad van Bestuur onvoldoende gevolg geeft aan zijn melding, kan hij zich op het standpunt stellen dat de Raad van Bestuur zich niet als goed werkgever gedraagt en de kantonrechter vragen hierover een uitspraak te doen (op grond van artikel 7:611 BW).

### **Artikel 5 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)**

1. Een patiënt die is opgenomen in de geestelijke gezondheidszorg of op wie de Wet Bopz van toepassing is heeft recht op de ondersteuning van een pvp. Andere ambulante en deeltijd patiënten kunnen terecht bij de helpdesk van de stichting PVP.
2. De patiënt wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen en klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van de zorginstelling, maar van de onafhankelijke stichting PVP.
3. De pvp is er voor de patiënt en behartigt de belangen van patiënt met toestemming van klager. De hulp van de pvp is gratis.

### **Artikel 6 De Familievertrouwenspersoon (fvp)**

1. Familie en naasten van patiënten van Altrecht kunnen voor advies, informatie en steun en ondersteuning bij klachten terecht bij de fvp.
2. De familie en naasten worden geïnformeerd over de fvp, waarbij zij terecht kunnen met algemene vragen en klachten over de zorgverlening van de instelling. De fvp is niet in dienst van de zorginstelling, maar van de onafhankelijke landelijke stichting FVP.
3. De fvp is er voor de familie en naasten en behartigt hun belangen. De hulp van de fvp is gratis.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 7 Rol van de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) van Altrecht**

1. De Wet Bopz kent een speciale klachtenprocedure voor gedwongen opgenomen patiënten. In deze procedure is het begrip 'klacht' beperkt tot een zestal specifiek in de wet omschreven beslissingen of gedragingen van de zorgaanbieder: de verklaring van wilsonbekwaamheid, de toepassing van dwangbehandeling, middelen of maatregelen (MM), beperking van fundamentele vrijheden, niet-toepassing van een overeengekomen behandelplan en niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring.
2. Voor Bopz-klachten is de klachtencommissie rechtstreeks bereikbaar. Hierin heeft de klachtenfunctionaris geen rol, aangezien dit specifieke klachten betreffen die niet onder de Wkkgz vallen en de klagers zich in dergelijke zaken meestal laten bijstaan door de pvp, die hun belangen behartigt. De overige bepalingen in dit artikel hebben geen betrekking op Bopz-klachten.

3. Indien de tussenkomst van de klachtenfunctionaris de klacht niet voldoende heeft kunnen wegnemen, zal de klachtenfunctionaris de klager voor bemiddeling doorverwijzen naar de Klachtencommissie Patiënten en Naasten (KCPN) van Altrecht.

4. Een klager kan zich in principe niet rechtstreeks bij de klachtencommissie melden, maar zal eerst contact dienen op te nemen met de klachtenfunctionaris. De klachtencommissie neemt in principe alleen klachten in behandeling voor bemiddeling als deze door de klachtenfunctionaris worden aangemeld en wijst klagers die zich rechtstreeks bij haar melden op de rol van de klachtenfunctionaris.

5. Mocht na de verwijzing door de klachtenfunctionaris naar de klachtencommissie de bemiddeling niet slagen en de klager vooral behoefte hebben aan een onafhankelijke uitspraak over zijn klacht, dan kan de klachtencommissie besluiten de klacht op een zitting te behandelen en hierna een uitspraak doen.

6. De procedure voor klachtbehandeling door de klachtencommissie en de procedure bij Bopz-klachten is beschreven in het Reglement Klachtencommissie Patiënten en Naasten van Altrecht.

### **Artikel 8 Bevoegdheid en ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn niet bevoegd om van een klacht kennis te nemen als de klacht een gedraging betreft van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een medepatiënt) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

2. Indien de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt men de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

3. De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie zijn naast de gronden genoemd in het reglement van de klachtencommissie niet ontvankelijk indien de klachtbetrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.<sup>8</sup> Een klacht dient voor die termijn schriftelijk te worden ingediend.

4. Artikel 8 lid 3 geldt niet voor Bopz-klachten.

### **Artikel 9 Verzoek tot schadevergoeding**

1. Indien de klacht (mede) strekt tot vergoeding van geleden schade wordt de klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen indien deze schriftelijk is ingediend binnen de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop de benadeelde wist of had moeten weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> De Wkkgz geeft zorgaanbieders de ruimte om te bepalen dat klachten binnen een bepaalde termijn moeten worden ingediend. De modelregeling van LPPGZ en GGZ Nederland kiest voor een termijn van twee jaar, waar Altrecht bij aansluit. Dat is dezelfde termijn die de IGZ op grond van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz hanteert voor het onderzoeken van meldingen. Deze bepaling geldt niet voor de Bopz-zaken. Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie artikel 3:310 BW).

<sup>9</sup> Voor de verjaring van een verzoek tot schadevergoeding geldt de wettelijke verjaringstermijn. Deze is opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (zie artikel 3:310 BW).



2. De klachtenfunctionaris geleidt het verzoek tot schadevergoeding door naar de raad van bestuur en geeft de klager uitleg over de procedure. Voor de afhandeling van het verzoek tot schadevergoeding wordt de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht betrokken. De klachtencommissie is niet bevoegd een uitspraak te doen over de aansprakelijkheid.

## **Artikel 10 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft<sup>10</sup>**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris of de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.

2. Zij spreken met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

4. Voorwaarde is dat klager vooraf schriftelijk heeft bericht dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

5. De gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders vindt plaats door of namens de betrokken zorgaanbieder en de betrokken ander gezamenlijk dan wel op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.

## **Artikel 11 Oordeel van de zorgaanbieder bij Wkkgz-klachten**

1. Indien de Wkkgz-klacht niet in het informele traject of door bemiddeling is weggenomen<sup>11</sup>, maar er een hoorzitting heeft plaatsgevonden waarna de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan, dient er nog een oordeel van de instelling gegeven te worden. De leiding van de zorgeenheid hoeft om tot een oordeel te komen niet opnieuw hoor en wederhoor toe te passen. Dit is al gedaan door de klachtencommissie. Daarnaast blijkt uit de wetsgeschiedenis, dat er geen hoge eisen worden gesteld aan het oordeel. Dit hoeft niet meer te zijn dan een afrondende constatering. De leiding van de zorgeenheid kan zich baseren op de beschikking van de klachtencommissie, maar kan op basis daarvan tot een eigen oordeel komen. De uitspraak van de klachtencommissie in Wkkgz-zaken heeft de status van een advies.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Conform artikel 7 lid 3 Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

<sup>11</sup> In het modelreglement van GGZ Nederland en LPPGZ (art. 4 lid 8) is er uitsluitend een oordeel van de zorgaanbieder nodig als de klacht niet door de klachtenfunctionaris of bemiddeling is opgelost.

<sup>12</sup> Kastelein concludeert in het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht: De conclusie moet luiden dat aan het oordeel van de zorgaanbieder geen hoge eisen gesteld worden, maar dat eigenlijk iedere afrondende constatering een oordeel in de zin van de Wkkgz kan zijn, althans volgens de minister bij de behandeling in de Eerste Kamer. W.R. Kastelein, De Wkkgz is er: een nieuwe klachten- en

De leiding van de zorgaanbieder deelt namens de instelling zijn oordeel over de klacht mede aan de klager, de betrokken patiënt indien deze niet de klager was en de medewerkers die de klacht betreffen. Hij motiveert zijn oordeel (in het bijzonder ook waar dit afwijkt van het advies van de klachtencommissie) over de klacht 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. Ook de patiëntenvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon wordt geïnformeerd indien deze betrokken was. Het bestuur en de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie ontvangen een kopie.

2. De leiding van de zorgaanbieder geeft het oordeel namens de zorgaanbieder bij voorkeur binnen zes weken na schriftelijke indiening van de klacht. Indien ze, na hier door de klachtencommissie tijdig op geattendeerd te zijn, voorziet dat meer dan zes weken nodig zijn, deelt de leiding van de zorgaanbieder dan wel de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie dit voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk of per email met motivatie mee aan de klager en de gene op wie de klacht betrekking heeft.

3. Indien de leiding van de zorgaanbieder concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt ze dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Ze geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Ze verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de Geschilleninstantie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de Geschilleninstantie, is zorgaanbieder en de klachtencommissie bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

4. De leidinggevende vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel van de zorgaanbieder, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de Geschilleninstantie voor te leggen. Hij meldt tevens de termijn<sup>13</sup> de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschilleninstantie.<sup>14</sup>

## **Artikel 12 Geschilleninstantie Wkkgz<sup>15</sup>**

1. Indien de patiënt niet tevreden is met het oordeel van de zorgaanbieder na behandeling conform deze regeling en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.

2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.<sup>16</sup> Dit is ook mogelijk als een klacht die niet op informele wijze of door bemiddeling is opgelost, niet binnen de termijnen (6 + 4 weken) van de Wkkgz tot een oordeel van de zorgaanbieder heeft geleid.

3. Alleen in uitzonderlijke situaties waarin het niet van de patiënt kan worden verlangd dat hij eerst de reguliere klachtenprocedure doorloopt, is het mogelijk dat hij rechtstreeks naar de Geschillencommissie gaat.

---

*claimregeling in de zorg TvGR, 2016 p. 62-71. Indien de termijnen niet worden gehaald, kan er een voorlopig oordeel worden gegeven.*

<sup>13</sup> *Dat is binnen 12 maanden na de datum waarop de cliënt de klacht bij de zorgaanbieder indiende (artikel 6 eerste lid onder b Reglement Geschillencommissie ggz).*

<sup>14</sup> *Zie Geschillencommissie ggz met mogelijkheid van klacht indienen, digitaal en per post.*

<sup>15</sup> *De geschilleninstantie is niet toegankelijk voor klachten op grond van de Wet Bopz, WMO en Jeugdwet.*

<sup>16</sup> *In 2017 is dat de Geschillencommissie ggz van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag. Het reglement van de Geschillencommissie ggz is te vinden op de website van de geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).*

## **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtenfunctionaris en klachtencommissie bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal tien jaar bewaard.<sup>17</sup> De Raad van Bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.<sup>18</sup>
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de patiënt bewaard, tenzij het een uitspraak in een Bopz-klacht betreft.

## **Artikel 14 Geheimhouding**

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

## **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

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

## **Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

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

## **Artikel 18 Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de voorzitter van de klachtencommissie, de ondernemingsraad en de patiëntenraad en familieraad.

---

<sup>17</sup> De termijn is gelijk aan de bewaartermijn van de klachtencommissie.

<sup>18</sup> Daarvoor is bijvoorbeeld aanleiding als over de zaak waarop de klacht betrekking heeft een andere juridische procedure loopt.

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de patiëntenraad en familieraad ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017.