



# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet<sup>1</sup>

De Forensische Zorgspecialisten, waarvan onderdeel de Van der Hoeven Kliniek, De Voorde, GeWie en de Waag.

Datum: 16 mei 2017  
Herzien op: 29 mei 2018  
Status: definitief  
Vastgesteld door: Raad van Bestuur  
Auteur: JMk/ Juridische Zaken  
Versie: 2.0

---

<sup>1</sup> Wkkgz = Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg;  
Bopz = Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding op het klachtenreglement Wkkgz/ Bopz/Jeugdwet</b> .....	<b>3</b>
I Onderwerp:.....	3
II Het behandelen van uitingen van ongenoegen en klachten .....	3
III Geschillencommissie ggz .....	3
IV Wetgeving.....	4
V Vaststelling van het klachtenreglement .....	4
VI De term ‘cliënt versus ‘patiënt’ .....	4
VII Publicatie .....	4
VIII Processchema .....	4
<b>2. Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet</b> .....	<b>5</b>
I ALGEMENE BEPALINGEN .....	5
Artikel 1 <i>Begripsomschrijvingen</i> .....	5
II ONGENOEGEN .....	7
Artikel 2 <i>Bij wie kan een cliënt terecht als hij een ongenoegen wil bespreken</i> .....	7
Artikel 3 <i>Het bespreken van een ongenoegen</i> .....	7
III KLACHTENFUNCTIONARIS.....	8
Artikel 4 <i>De klachtenfunctionaris</i> .....	8
IV KLACHTENBEHANDELING (WKKGZ) .....	9
Artikel 5 <i>Het indienen van een klacht</i> .....	9
Artikel 6 <i>Bevoegdheid zorgaanbieder</i> .....	9
Artikel 7 <i>Ontvankelijkheid van de klacht</i> .....	10
Artikel 8 <i>Behandeling van de klacht (Wkkgz)</i> .....	10
Artikel 9 <i>Stopzetting behandeling van de klacht</i> .....	11
V GESCHILLENCOMMISSIE (WKKGZ).....	12
Artikel 10 <i>Geschillencommissie</i> .....	12
VI KLACHTENCOMMISSIE WET BOPZ.....	12
Artikel 11 <i>Samenstelling van de klachtencommissie</i> .....	12
Artikel 12 <i>Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissieleden</i> .....	12
Artikel 13 <i>Secretaris</i> .....	13
Artikel 14 <i>Bevoegdheid van de klachtencommissie</i> .....	13
Artikel 15 <i>Het indienen van een Bopz-klacht bij de klachtencommissie</i> .....	13
Artikel 16 <i>Ontvankelijkheid van de Bopz-klacht</i> .....	14
Artikel 17 <i>Behandelen van de Bopz-klacht</i> .....	14
<i>Bemiddeling</i> .....	14
<i>Behandeling</i> .....	15
Artikel 18 <i>Schorsing</i> .....	16
Artikel 19 <i>Stopzetting behandeling van de Bopz-klacht</i> .....	16
Artikel 20 <i>Beslissing inzake een klacht ex artikel 41 Wet Bopz (‘Bopz-klacht’)</i> .....	16
Artikel 21 <i>Beroepsmogelijkheid</i> .....	17
<b>VII JEUGDWET</b> .....	<b>17</b>
Artikel 22 <i>Het indienen van een klacht op grond van de Jeugdwet bij de klachtencommissie</i> .....	17
Artikel 25 <i>Melding van een klacht ingevolge de Jeugdwet aan de raad van bestuur</i> .....	18
Artikel 26 <i>Melding van een klacht ingevolge de Jeugdwet aan de Inspectie</i> .....	18
<b>VIII OVERIGE BEPALINGEN</b> .....	<b>19</b>
Artikel 27 <i>Overige klacht- en meldmogelijkheden</i> .....	19
Artikel 28 <i>Kosten</i> .....	19
Artikel 29 <i>Wijze van openbaarmaking reglement</i> .....	19
Artikel 30 <i>Evaluatie</i> .....	19
Artikel 31 <i>Vaststelling en wijziging reglement</i> .....	19
Artikel 32 <i>Archivering en bewaartermijn klachtendossier</i> .....	19
Artikel 33 <i>Geheimhouding</i> .....	20
Artikel 34 <i>Onvoorziene omstandigheden</i> .....	20
BIJLAGE 1 Processchema .....	20

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

## 1. Inleiding op het klachtenreglement Wkkgz/ Bopz/Jeugdwet

### I Onderwerp:

Reglement voor de behandeling van ongenoegen en klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante cliënten, zoals bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz), de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen van onvrijwillig opgenomen cliënten (Bopz-klachten) en van ambulante cliënten op grond van de Jeugdwet.

De artikelen die specifiek gelden voor Bopz- en jeugdklachten zijn in het reglement apart geformuleerd. Deze artikelen zijn niet van toepassing op de algemene klachten en vallen niet onder de reikwijdte van de Wkkgz.

Klachten van tbs-patiënten met een bevel tot verpleging vallen evenmin onder de reikwijdte van de Wkkgz en worden op grond van de Beginselenwet ter beschikking gestelden (Bvt) afgewikkeld. Klachten van tbs-patiënten vallen dus niet onder dit reglement.<sup>2</sup>

### II Het behandelen van uitingen van ongenoegen en klachten

De Forensische Zorgspecialisten streeft naar het leveren van goede zorg, die passend is voor elke cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet te tevreden is over de zorg. De Forensische Zorgspecialisten biedt voor die gevallen hierbij een procedure aan voor opvang, bemiddeling en behandeling van (signalen van) ongenoegen en klachten van cliënten door de klachtenfunctionaris en/of de Klachtencommissie.

De Forensische Zorgspecialisten maakt daarbij onderscheid tussen 'uitingen van ongenoegen' en 'klachten'. Beide begrippen hebben met elkaar gemeen dat het gaat om een handelen of nalaten van een medewerker van De Forensische Zorgspecialisten, of van iemand die voor De Forensische Zorgspecialisten werkzaamheden verricht, waarover iemand niet tevreden is.

Ongenoegen kan worden geuit door cliënten, familie of wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt bij iedere medewerker van De Forensische Zorgspecialisten. De Forensische Zorgspecialisten is er voorstander van dat een klacht wordt besproken op de plek waar deze is ontstaan. De klager kan terecht bij de klachtenfunctionaris voor informatie en ondersteuning. De betrokken medewerker kan zich laten ondersteunen door een collega. Vaak wordt een ongenoegen opgelost en groeit dit niet uit tot een klacht. Als duidelijk is dat het hier niet om een formele klacht gaat, nodigt de betrokken behandelaar de cliënt uit om zijn/haar ongenoegen te bespreken. In de praktijk is gebleken dat misverstanden en onduidelijkheden die zijn ontstaan in een gesprek opgelost kunnen worden.

Het kan echter zo zijn dat een ongenoegen niet wordt opgelost. Cliënten hebben dan de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen, hierna aangeduid als een formele klacht. Een klacht kan worden vergezeld van een verzoek tot schadevergoeding, ook wel 'claim' genoemd. Voor de afhandeling van klachten (met of zonder claim) gelden wettelijke eisen en termijnen.

### III Geschillencommissie ggz

Het streven is dat klager en De Forensische Zorgspecialisten tot een voor beide bevredigende oplossing komen. Lukt dat onverhoopt niet, dan bestaat er voor bepaalde klachten de mogelijkheid deze aan de geschillencommissie voor te leggen. Het moet dan gaan om klachten die onder de reikwijdte vallen van de Wkkgz.<sup>3</sup>

De Forensische Zorgspecialisten is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (onderdeel van De Geschillencommissie Zorg in Den Haag). Dit is een onafhankelijke geschillencommissie die erkend is door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Meer informatie over de werking van de

---

<sup>2</sup> De klachtenregeling voor tbs-patiënten met dwangverpleging is opgenomen in de wet zelf (Bvt) en het daarbij behorende reglement (Reglement verpleging ter beschikking gestelden).

<sup>3</sup> Zie: <<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/klachten-wel-of-niet-behandelen/>>

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

geschillencommissie en het indienen van geschillen kunt u vinden op de website: <<  
<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/>>>

## IV Wetgeving

*Het reglement is gebaseerd op de volgende regelgeving:*

- De Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)
- Jeugdwet
- Besluit Klachtenbehandeling Bopz
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Uitvoeringsbesluit Wkkgz
- Uitvoeringsregeling Wkkgz

*Relatie met:*

- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
- Burgerlijk Wetboek (met o.m. de WGBO, artt. 7: 446 e.v. BW)

## V Vaststelling en inwerkingtreding van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is de facto inwerkinggetreden op 1 januari 2017. Het klachtenreglement is op 22 februari en 29 maart 2017 voor advies voorgelegd aan de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd. De Commissie van Toezicht is meerdere keren voor advies geraadpleegd en heeft op 5 april 2017 positief geadviseerd. Op 16 mei 2017 is de tekst van het klachtenreglement definitief door de raad van bestuur vastgesteld. In het klachtenreglement wordt de procedure voor de klachtenbehandeling door een klachtenfunctionaris, klachtencommissie en geschillencommissie uiteengezet.

## VI De term 'cliënt versus 'patiënt'

De Wet Bopz gebruikt de term 'patiënt'. De Wkkgz en de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) gebruiken de termen 'cliënt' en 'cliëntenraad'. In dit reglement is gekozen voor gebruik van de term cliënt, met uitzondering van 'patiëntenvertrouwenspersoon'.

## VII Publicatie

Dit reglement staat op de website van De Forensische Zorgspecialisten en is intern verspreid naar de diverse afdelingen en locaties.

## VIII Processchema

In bijlage 1 is in een overzicht weergegeven wat de stappen zijn om een ongenoegen of een klacht te bespreken en te behandelen.

## 2. Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

### I ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van het reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorg wordt verleend.
- 1.2 zorgaanbieder: De Forensische Zorgspecialisten.
- 1.3 raad van bestuur: orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder.
- 1.4 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 cliënten, 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. De klachtenfunctionaris voert deze taak onafhankelijk van de zorgaanbieder uit. De klachtenfunctionaris is per telefoon bereikbaar via het algemene nummer 030-2758275, per e-mail: [klachtenfunctionaris@dfzs.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dfzs.nl) of per post: Postbus 174, 3500 AD Utrecht.
- 1.5 klachtencommissie: de commissie, ingesteld door de raad van bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de zorgaanbieder overeenkomstig het bepaalde in dit reglement. De klachtencommissie is bereikbaar per telefoon via het algemene nummer van de rechtbank: 088-3611758, per e-mail: [CvT.rb.mnl.Utrecht@rechtspraak.nl](mailto:CvT.rb.mnl.Utrecht@rechtspraak.nl) en per post: Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.
- 1.6 geschillencommissie: een door de Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) erkende commissie en ingesteld door de representatieve cliëntenorganisatie, de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (onderdeel van De Geschillencommissie Zorg in Den Haag). De Geschillencommissie is bereikbaar per telefoon via het algemene nummer: 070 310 5380, via hun website: << <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>>>, en per post: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 1.7 ongenoegen: de cliënt of diens vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, laat weten ontevreden te zijn of iets te willen bespreken aangaande de behandeling of bejegening. Het gaat hier nog niet om een formele klacht. De cliënt kan altijd nog de route van het klachtenreglement volgen. De keuze is aan de cliënt.
- 1.8 formele klacht: een naar voren gebracht schriftelijk bezwaar gericht aan de zorgaanbieder tegen een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf, dan wel een weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding en/of een specifieke klacht tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet Bopz (Bopz-klacht). De klacht vermeldt zo nauwkeurig mogelijk waartegen deze is gericht en vermeldt zo mogelijk welke oplossing klager voor ogen ziet. Het gaat hier om een formele klacht. Het klaagschrift moet uiterlijk zes maanden nadat de gedraging heeft plaatsgevonden waarover wordt geklaagd, worden ingediend, dan wel zes maanden nadat klager kennis heeft kunnen nemen van de gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of van de zorgaanbieder zelf. Het voorgaande is niet van toepassing indien de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar, in te gaan op het moment waarop benadeelde wist of had kunnen weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 1.9 geschil: een geschil over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de geschilleninstantie wordt onderworpen door: a) een cliënt; b) een nabestaande van een cliënt; c) een vertegenwoordiger van een cliënt; d) een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd.  
Ook een stichting of vereniging kan een geschil aan de geschillencommissie voorleggen als dit geschil gaat over een belang dat in het geding is, en de stichting of vereniging dit belang volgens haar statuten behartigt.
- 1.10 gedraging: elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten door een medewerker van de zorgaanbieder met gevolgen voor de cliënt.
- 1.11 klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt of de vertegenwoordiger die namens een cliënt een klacht indient, een nabestaande van de cliënt en/of degene die een Bopz-klacht of Jeugdwet-klacht indient.
- 1.12 aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf.
- 1.13 jeugdige: de persoon die de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt.
- 1.14 bemiddeling: een gestructureerde procedure, waarin twee of meer partijen bij een geschil zelf pogen om op vrijwillige basis, met de hulp van de klachtenfunctionaris als bemiddelaar, hun geschil te schikken. De klachtenfunctionaris zal op doeltreffende, onpartijdige en bekwame wijze de bemiddeling leiden.
- 1.15 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 een 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 door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  - bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
- 1.16 geneesheer-directeur: de arts die, al of geen directeursfunctie bekleedende, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorgaanbieder of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid.
- 1.17 inspecteur: de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- 1.18 cliëntenraad: de cliëntenraad, ingesteld door de raad van bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de cliënten behartigt.
- 1.19 zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) niet zijnde Wlz-zorg of Zvw-zorg.
- 1.20 vertegenwoordiger: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 1.21 hoorzitting: een klacht kan door de klachtencommissie worden behandeld tijdens een hoorzitting. In dat geval stelt de voorzitter van de klachtencommissie een zittingscommissie samen. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- 1.22 vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Alle (pleeg-)kinderen, (pleeg- of groot)ouders die te maken hebben met jeugdhulp op grond van de Jeugdwet, kunnen kosteloos ondersteuning krijgen van het AKJ bij ontevredenheid over de geleverde zorg. Het AKJ luistert en geeft informatie over rechten en geeft advies. Zie de website van het AKJ voor meer informatie << <http://www.akj.nl/welkom/>>> .
- 1.23 De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz (in ieder geval een jurist en een psychiater in zittingscommissie).

## II ONGENOEGEN

### Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij een ongenoegen wil bespreken

2. Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt kan zijn ongenoegen bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. diens leidinggevende;
  - c. de patiëntvertrouwenspersoon in het geval er sprake is van een machtiging op grond van de Wet Bopz;
  - d. de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor jongeren en ouders/verzorgers en pleegouders op grond van de Jeugdwet;
  - e. de klachtenfunctionaris.

### Artikel 3 Het bespreken van een ongenoegen

- 3.1 Een medewerker stelt degene die ontevreden is over hem in de gelegenheid om diens ongenoegen met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt. Op verzoek van de medewerker of van degene die ontevreden is, kan de klachtenfunctionaris optreden als onpartijdig gespreksleider.
- 3.2 De medewerker maakt de ontevreden cliënt, of wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
- 3.3 Medewerkers bespreken de geuite onvrede in het team waarvan zij onderdeel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
- 3.4 Indien het bespreken van het ongenoegen zoals bedoeld in artikel 3.1 niet tot een passende oplossing leidt, kan degene die het ongenoegen heeft geuit een gesprek aanvragen met de leidinggevende van de desbetreffende medewerker. De betreffende medewerker is bij het gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of degene die het ongenoegen heeft geuit dit niet wenselijk vindt.
- 3.5 Indien een cliënt zijn ongenoegen uit aan de leidinggevende van de medewerker waarover hij ontevreden is, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om zijn ongenoegen met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig, tenzij de leidinggevende of de

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en lid 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op de bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

## III KLACHTENFUNCTIONARIS

### Artikel 4 De klachtenfunctionaris

- 4.1 De raad van bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een taakomschrijving.
- 4.2 De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 4.3 De klachtenfunctionaris(sen) maakt/maken geen deel uit van de klachtencommissie.
- 4.4 De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onpartijdig op ten opzichte van de klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder.
- 4.5 De klachtenfunctionaris vervult zijn functie in combinatie met andere uitvoerende taken bij de zorgaanbieder of een andere organisatie, tenzij een dergelijke combinatie, naar het oordeel van de raad van bestuur, kan leiden tot een aantasting van zijn mogelijkheid om onpartijdig dan wel onafhankelijk te kunnen functioneren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
- 4.7 De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris een andere medewerker in om te bemiddelen.
- 4.8 De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
  - a. het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
  - b. het informeren van cliënten, 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.
- 4.9 De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
  - a. het inwinnen van informatie en raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit na toestemming van de cliënt;
  - b. het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagde en of medewerkers van de zorgaanbieder over de omgang met klachten op grond van de Wkkgz.
- 4.10 De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, klager, aangeklaagde en 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.



# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 4.11 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.
- 4.12 Als de klachtenfunctionaris van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of 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.
- 4.13 Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op grond van deze regeling. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot één van de andere klachtenfunctionarissen.

## IV KLACHTENBEHANDELING (WKKGZ)

### Artikel 5 Het indienen van een klacht

- 5.1 Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de zorgaanbieder, postbus 174, 3500 AD Utrecht, of per e-mail, e-mailadres [klachtenfunctionaris@dfzs.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dfzs.nl) ter attentie van de Klachtenfunctionaris of raad van bestuur.
- 5.2 Een klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt;
  - de vertegenwoordiger van de cliënt;
  - de nabestaande van de cliënt;
  - een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd.
- 5.3 Klager geeft bij het indienen van zijn klacht aan of de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, mag gebruiken om zich te verweren tegen de formeel ingediende klacht. Het niet geven van toestemming kan ertoe leiden dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, omdat de zorgaanbieder zich dan niet kan verweren op basis van het dossier (zie artikel 8.5 van dit reglement).
- 5.4 Voor het indienen van een Bopz-klacht wordt verwezen naar hoofdstuk VI van dit reglement. Bopz-klachten die worden ingediend bij de zorgaanbieder worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.
- 5.5 Voor het indienen van een Jeugdwet-klacht wordt verwezen naar hoofdstuk VII van dit reglement. Jeugdwet-klachten die worden ingediend bij de zorgaanbieder worden doorgestuurd naar de klachtencommissie.

### Artikel 6 Bevoegdheid zorgaanbieder

- 6.1 De zorgaanbieder beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
- 6.2 De zorgaanbieder is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz en in artikel 4.2.1 Jeugdwet worden genoemd. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder ter behandeling door aan de klachtencommissie.
- 6.3 De zorgaanbieder is 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 mede-client) of als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder.

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

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

## Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.1 De zorgaanbieder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de raad van bestuur is behandeld;
  - 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 zes maanden geleden heeft plaatsgevonden, dan wel zes maanden nadat klager kennis heeft kunnen nemen van de gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of van de zorgaanbieder zelf. Het voorgaande is niet van toepassing indien de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft. In welk geval de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar geldt, in te gaan op het moment waarop benadeelde wist of had kunnen weten dat hij schade heeft geleden en wie daarvoor aansprakelijk is.
- 7.2 Indien de zorgaanbieder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## Artikel 8 Behandeling van de klacht (Wkkgz)

- 8.1 Voor het behandelen van Bopz-klachten wordt verwezen naar hoofdstuk VI van dit reglement. Voor het behandelen van Jeugdwet-klachten wordt verwezen naar hoofdstuk VII van dit reglement.
- 8.2 Voor de overige klachten wijst de raad van bestuur een klachtenfunctionaris aan om de klacht te onderzoeken. In bijzondere omstandigheden en na akkoord van de raad van bestuur, de klager en de klachtencommissie, kan de klacht worden behandeld door de klachtencommissie.
- 8.3 In het geval de klacht wordt behandeld door de klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 8.2 van dit reglement:
- formuleert de klachtencommissie een advies aan de raad van bestuur op zodanige wijze dat de raad van bestuur een gemotiveerd oordeel kan vormen;
  - zijn de termijnen genoemd in artikel 8.4 en 8.7 overeenkomstig van toepassing;
  - zijn de artikelen 8.6, 9 tot en met 14 en 17 overeenkomstig van toepassing, met dien verstande dat daar waar "Bopz-klacht" staat, "klacht" moet worden gelezen.
- 8.4 Klager wordt gevraagd ermee in te stemmen dat de zorgaanbieder alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, mag gebruiken om zich te verweren tegen de formeel ingediende klacht. Indien klager hiermee niet instemt, kan besloten worden de klacht niet in behandeling te nemen omdat de zorgaanbieder zich niet kan verweren op basis van het dossier.
- 8.5 De klachtenfunctionaris neemt namens de raad van bestuur uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht zal worden behandeld. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris namens de raad van bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
- 8.6 Bij de behandeling van de klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
- de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing;

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- b. de klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris;
  - c. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit uitgevoerd door of in opdracht van de klachtenfunctionaris. Het onderzoek wordt niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - d. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
- 8.7 Indien de klacht op grond van de Wkkgz mede strekt tot vergoeding van geleden schade informeert de klachtenfunctionaris de raad van bestuur hierover. De raad van bestuur betreft zo nodig de aansprakelijkheidsverzekeraar bij de beoordeling van de klacht.
- 8.8 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de schriftelijke klacht, een schriftelijke mededeling van de raad van bestuur waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 8.9 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de klachtenfunctionaris de in artikel 8.4 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken mededeling aan de klager en de raad van bestuur.
- 8.10 Indien de raad van bestuur concludeert dat ook na de verlengde termijn de klacht onvoldoende kan worden onderzocht, deelt de raad van bestuur dit gemotiveerd aan de klager mee en geeft de raad van bestuur aan binnen welke termijn de klacht onderzocht is. Tevens vraagt de raad van bestuur aan de klager of hij deze termijn wil afwachten of dat hij de klacht wil voorleggen aan de Geschillencommissie. De klager wordt verzocht dit binnen twee weken te laten weten aan de raad van bestuur.
- 8.11 De klachtenfunctionaris rapporteert zijn bevindingen aan de raad van bestuur en geeft daarbij aan hoe de klacht is behandeld, welke mogelijkheden zijn onderzocht om tot een oplossing te komen en of er voor de klager en de zorgaanbieder een bevredigende oplossing is uitgekomen.
- 8.12 De raad van bestuur formuleert op grond van het advies van de klachtenfunctionaris dan wel - in de gevallen zoals bedoeld in artikel 8.3 - de klachtencommissie zijn schriftelijk oordeel over de klacht, en stuurt deze aan de klager en aangeklaagde. In het oordeel is weergegeven op grond van welke overwegingen hij tot het oordeel is gekomen, welke eventuele beslissingen de zorgaanbieder heeft genomen en tot welke eventuele maatregelen is besloten en wanneer deze worden gerealiseerd.
- 8.13 De raad van bestuur vermeldt in zijn oordeel, dat als de klager zich niet kan vinden in zijn oordeel, hij in beroep kan bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (onderdeel van De Geschillencommissie Zorg in Den Haag).

### **Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht**

- 9.1 Een klacht wordt niet (verder) behandeld indien:
- a. klager geen toestemming geeft voor het gebruiken van alle naar het oordeel van de zorgaanbieder relevante gegevens, inclusief medische en paramedische behandelgegevens, voor het verweer tegen de formeel ingediende klacht (zie artikel 5.3 en 8.5 van dit reglement);
  - b. de klacht schriftelijk wordt ingetrokken door klager;
  - c. de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 9.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. Als de zorgaanbieder een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de zorgaanbieder dit mee aan de aangeklaagde.

## V GESCHILLENCOMMISSIE (WKKGZ)

### Artikel 10 Geschillencommissie

- 10.1 Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil.
- 10.2 De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.
- 10.3 De Forensische Zorgspecialisten is aangesloten bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg (onderdeel van De Geschillencommissie Zorg in Den Haag), Postbus 90600, 2509 LP Den Haag). Deze geschillencommissie is erkend door de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport en voldoet aan de Uitvoeringsregeling Wkkgz.
- 10.4 De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het geschil uitspraak.
- 10.5 De uitspraak van de geschillencommissie is bindend: zowel De Forensische Zorgspecialisten als de cliënt moeten zich houden aan de uitspraak van de geschillencommissie. Tegen een uitspraak van de geschillencommissie is geen beroep mogelijk.
- 10.6 De geschillencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk, ongegrond, of (deels) gegrond verklaren.
- 10.7 Voor het behandelen van een klacht brengt de geschillencommissie behandelkosten in rekening bij de zorgaanbieder. Voor de cliënt geldt dat hij voor het indienen van een klacht een bepaald bedrag moet betalen, het zogeheten klachtengeld.

## VI KLACHTENCOMMISSIE WET BOPZ

### Artikel 11 Samenstelling van de klachtencommissie

- 11.1 De raad van bestuur stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
- 11.2 De raad van bestuur benoemt tenminste één jurist en één psychiater tot lid van de klachtencommissie.
- 11.3 De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- 11.4 De leden hebben zitting in de klachtencommissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zij beslissen zonder last of ruggespraak.

### Artikel 12 Benoeming, schorsing en ontslag van de klachtencommissieleden

- 12.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 12.2 Een voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de cliëntenraad voorgelegd.

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 12.3 De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.
- 12.4 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
- het verstrijken van de zittingstermijn;
  - het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - overlijden;
  - ontslag door de raad van bestuur.
- 12.5 De raad van bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
- als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - op verzoek van de klachtencommissie;
  - als het lid handelt in strijd met deze regeling.
- 12.6 De klachtencommissie kan een verzoek aan de raad van bestuur tot ontslag van een lid van de klachtencommissie, zoals bedoeld in het vijfde lid sub b van dit artikel, doen als zij 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.
- 12.7 De raad van bestuur ontslaat een lid niet dan nadat zij het lid heeft gehoord over het voornemen hiertoe.

### **Artikel 13 Secretaris**

- 13.1 De raad van bestuur voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een secretaris toe aan de klachtencommissie. De secretaris ondersteunt de klachtencommissie maar maakt daarvan geen deel uit.
- 13.2 De secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 14 Bevoegdheid van de klachtencommissie**

- 14.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 14.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 14.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

### **Artikel 15 Het indienen van een Bopz-klacht bij de klachtencommissie**

- 15.1 Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
- de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - diens echtgenoot, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed zijn gescheiden;
  - degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - diens ouders, dan wel een van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
  - elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
  - diens voogd, curator of mentor;
  - elke andere in de instelling verblijvende cliënt;

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- i. ingeval van een Bopz-klacht wegens niet-toepassing van een behandeling zoals beschreven in een zelfbindingsverklaring: de cliënt of de door cliënt aangewezen persoon of de personen die een afschrift hebben gekregen van de verklaring, namelijk: de inspecteur voor de volksgezondheid, de psychiater die tezamen met betrokkene de verklaring heeft opgesteld en indien betrokkene een andere behandelaar heeft: deze behandelaar.
- 15.2 In gevolge de Wet Bopz kan alleen geklaagd worden op grond van artikel
    - a. 38c (over beslissingen dwangbehandeling);
    - b. 39 (over beslissingen middelen of maatregelen);
    - c. 40 (over beslissingen vrijheidsbeperkingen inzake post, bezoek en telefoon);
    - d. tegen het niet uitvoeren van het behandelplan.
  - 15.3 De klager wendt zich bij voorkeur tot de medewerker van de zorgaanbieder tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
  - 15.4 Bopz-klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie per adres: Postbus 16005, 3500 DA Utrecht. De secretaris van de klachtencommissie wijst de klager erop dat hij zich bij (het op schrift stellen van) de Bopz-klacht kan laten ondersteunen door de patiëntenvertrouwenspersoon of een andere vertrouwenspersoon.
  - 15.5 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een Bopz-klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon en de geneesheer-directeur.  
Als het voor de beoordeling van de Bopz-klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de secretaris dit expliciet in de ontvangstbevestiging. De klager toont op verzoek van de commissie aan dat hij bevoegd is om een Bopz-klacht in te dienen.
  - 15.6 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een Bopz-klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn.

### **Artikel 16 Ontvankelijkheid van de Bopz-klacht**

- 16.1 De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen wegens niet-ontvankelijkheid als het geen Bopz-klacht betreft in de zin van artikel 15.2 van dit reglement.
- 16.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 16.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

### **Artikel 17 Behandelen van de Bopz-klacht**

- 17.1 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de Bopz-klacht te allen tijde is gewaarborgd.

#### *Bemiddeling*

- 17.2 De voorzitter van de klachtencommissie kan de behandeling van een klacht of een Bopz-klacht opschorten, indien hij van oordeel is dat deze zich leent voor bemiddeling (of de bemiddelingsprocedure nog niet is afgesloten) en klager daarmee instemt. Ingeval van bemiddeling geeft de voorzitter een afschrift van het klaagschrift aan een lid van de klachtencommissie met het verzoek om te bemiddelen. Binnen redelijke tijd dient een poging tot bemiddeling te worden gedaan.

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

De klager wordt geïnformeerd dat de bemiddeling de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opschort en de termijn voor de behandeling wordt hervat nadat klager kenbaar maakt behandeling van de klacht te wensen.

- 17.3 Ingeval van bemiddeling wordt deze afgesloten met een schriftelijke mededeling van bevindingen aan de voorzitter, de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klager wordt in deze mededeling gewezen op de mogelijkheid de klacht aan de klachtencommissie voor te leggen voor behandeling.

### *Behandeling*

- 17.4 De Bopz-klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie. Inzake een Bopz-klacht is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken.
- 17.5 Aan de behandeling van een Bopz-klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 17.6 Zowel de klager als aangeklaagde worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de Bopz-klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden aan de commissie (waking), inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de Bopz-klacht. Bij honorering van een wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- 17.7 De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Bij een hoorzitting stelt de voorzitter een zittingscommissie samen. Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
- 17.8 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.
- 17.9 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 klachtencommissie te bepalen termijn te reageren.
- 17.10 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de klachtencommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats en beslist de plaatsvervanger over de geuite bezwaren.
- 17.11 De klachtencommissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 17.12 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 17.13 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 17.14 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting gehoord.
- 17.15 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de klachtencommissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

## Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- 17.16 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de Bopz-klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 17.17 De klachtencommissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.
- 17.18 De klachtencommissie beslist over de Bopz-klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 18 Schorsing**

- 18.1 De klachtencommissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de Bopz-klacht zich richt, schorsen.
- 18.2 De klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, de geneesheer-directeur van de instelling.
- 18.3 De klachtencommissie beslist, gehoord de geneesheer-directeur van de instelling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 18.4 Van het besluit over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur van de instelling.
- 18.5 De klachtencommissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter.
- 18.6 De schorsing eindigt op het moment dat:
- de Bopz-klacht wordt ingetrokken;
  - de klachtencommissie beslist op de Bopz-klacht.

### **Artikel 19 Stopzetting behandeling van de Bopz-klacht**

- 19.1 Een Bopz-klacht wordt niet verder behandeld indien:
- de klacht schriftelijk wordt ingetrokken door klager;
  - de Bopz-klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen;
  - de klager na bemiddeling niet binnen zeven dagen reageert (zie artikel 17 lid 3 van dit reglement).
- 19.2 De klager kan de Bopz-klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de Bopz-klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een Bopz-klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.
- 19.3 Als klager te kennen heeft gegeven dat de Bopz-klacht naar tevredenheid van de klager door bemiddeling is weggenomen en dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de commissie dit schriftelijk mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

### **Artikel 20 Beslissing inzake een klacht ex artikel 41 Wet Bopz ('Bopz-klacht')**

- 20.1 De beslissing van de klachtencommissie inzake een Bopz-klacht strekt tot:
- onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,



# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 20.2 De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar beslissingen. De uitspraak beschrijft de wijze waarop de klachtencommissie de klacht heeft behandeld, bevat de motivering van het oordeel van de klachtencommissie en noemt de namen van de commissieleden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 20.3 Indien de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 20.4 Indien de klachtencommissie de Bopz-klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 20.5 De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 20.6 De klachtencommissie zendt de uitspraak aan:
- a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. het hoofd behandeling;
  - e. de geneesheer-directeur;
  - f. de raad van bestuur en de inspecteur voor de volksgezondheid.

## **Artikel 21 Beroepsmogelijkheid**

- 21.1 Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen beroep worden ingesteld.
- 21.2 Indien de klachtencommissie op de Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht ongegrond heeft verklaard, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen. Bij dit verzoekschrift dient een afschrift van de klacht en het oordeel van de klachtencommissie te zijn bijgevoegd.

## **VII JEUGDWET**

### **Artikel 22 Het indienen van een klacht op grond van de Jeugdwet bij de klachtencommissie**

- 22 Een klacht ingevolge de Jeugdwet kan worden ingediend bij de klachtencommissie door:
- a. de jeugdige;
  - b. ouder;
  - c. ouder zonder gezag;
  - d. voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of
  - f. de pleegouder;
  - g. degene die namens een van voornoemde klaagt;
  - h. een nabestaande van de jeugdige.

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

## **Artikel 23 Ontvankelijkheid van de Jeugdwet-klacht**

- 23 Ingevolge de Jeugdwet kan geklaagd worden over een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf. De klacht vermeldt zo nauwkeurig mogelijk waartegen deze is gericht en vermeldt zo mogelijk welke oplossing klager voor ogen ziet. Het klaagschrift moet uiterlijk vier weken nadat de gedraging heeft plaatsgevonden waarover wordt geklaagd, worden ingediend, dan wel vier weken nadat klager kennis heeft kunnen nemen van de gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of van de zorgaanbieder zelf.

## **Artikel 24 Het behandelen van een Jeugdwet-klacht**

- 24 Als de klachtencommissie Jeugdwet-klachten behandelt zijn de volgende artikelen van dit reglement van toepassing, met dien verstande dat daar waar “Bopz-klacht” staat, “klacht op grond van de Jeugdwet” moet worden gelezen:
- 17, met uitzondering van artikel 17.4 tweede zin;
  - 19 tot en met 21, met uitzondering van artikel 20.7 sub d tot en met f;
  - 21.1.

## **Artikel 25 Melding van een klacht ingevolge de Jeugdwet aan de raad van bestuur**

- 25.1 De klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk aan de raad van bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
- 25.2 De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door haar te bepalen termijn de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 25.3 De melding aan de raad van bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

## **Artikel 26 Melding van een klacht ingevolge de Jeugdwet aan de Inspectie**

- 26.1 Indien de klachtencommissie niet is gebleken, dat de raad van bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 25 meldt de klachtencommissie de klacht aan de inspecteur van de Inspectie Jeugdzorg.
- 26.2 Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de klachtencommissie de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
- 26.3 Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur van de Inspectie Jeugdzorg.
- 26.4 De klachtencommissie deelt de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur van de Inspectie Jeugdzorg.

## **Artikel 27 Vertrouwenspersoon**

- 27 De klager kan kosteloos een beroep doen op de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) bij ontevredenheid en klachten over de geleverde zorg op

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

grond van de Jeugdwet. Zie de website van het AKJ voor meer informatie <<  
<http://www.akj.nl/welkom/>>> .

## VIII OVERIGE BEPALINGEN

### **Artikel 28 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

28 Het in dit reglement bepaalde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

### **Artikel 29 Kosten**

29 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling worden geen kosten in rekening gebracht door de klachtencommissie, door de raad van bestuur, aan klager of aangeklaagde.

### **Artikel 30 Wijze van openbaarmaking reglement**

30.1 De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de behandeling te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

30.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.

30.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

### **Artikel 31 Evaluatie**

31 De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.

### **Artikel 32 Vaststelling en wijziging reglement**

32.1 Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

32.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.

32.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 onder I Wmcz onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad.

### **Artikel 33 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

33.1 De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

33.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden in principe niet in een medisch dossier

# Klachtenreglement Wkkgz/Bopz/Jeugdwet

bewaard.

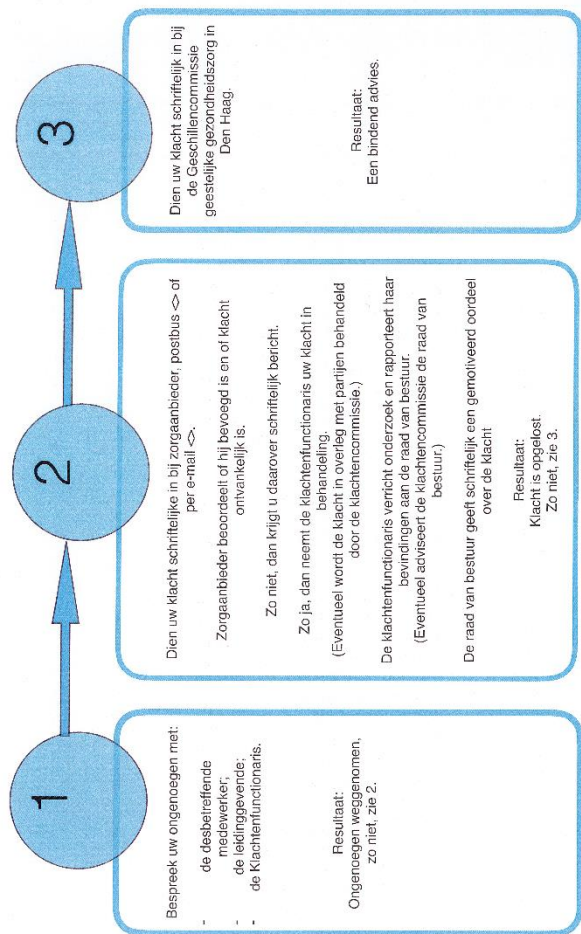
## **Artikel 34    Geheimhouding**

34            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.

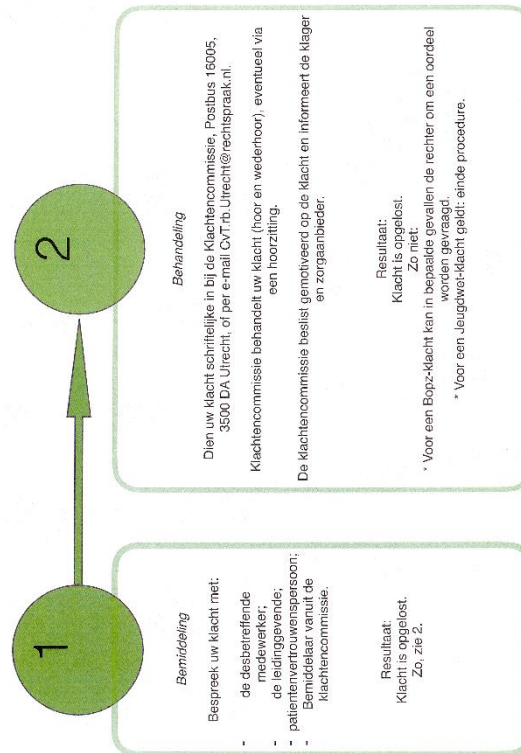
## **Artikel 35    Onvoorziene omstandigheden**

35            In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

## In 3 stappen uw ongenoegen of klacht (Wkkgz) aankaarten



## In 2 stappen uw klacht (Bopz/Jeugdwet) aankaarten



De klachtenfunctionaris is per telefoon bereikbaar via het algemene nummer 030-2758275, per e-mail: [klachtenfunctionaris@dfzs.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dfzs.nl) of per post: Postbus 174, 3500 AD Utrecht. De klachtencommissie is bereikbaar per telefoon via het algemene nummer van de rechtbank: 088-3611758, per e-mail: [CVT.rb.mnl.Utrecht@rechtspraak.nl](mailto:CVT.rb.mnl.Utrecht@rechtspraak.nl) en per post: Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.