

Reglement klachtencommissie Wkkgz

Inleiding

De klachtencommissie Wkkgz, een samenwerking tussen Lentis GGZ/Dignis VVT/UCP/FPC van Mesdag behandelt klachten die zijn ingediend op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet stelt de behandeling van klachten door een klachtencommissie niet verplicht. De instellingen hebben deze mogelijkheid echter nadrukkelijk opgenomen in hun afzonderlijke klachtenregelingen.

Tevens behandelt de klachtencommissie klachten van patiënten die behandeling of begeleiding ontvangen in het kader van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Klachten van familieleden en naastbetrokkenen worden in behandeling genomen, als wordt voldaan aan de voorwaarden zoals vermeld in de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen.

Het reglement beschrijft de procedure voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie en de afspraken met betrekking tot de samenstelling, benoeming en ontslag van commissieleden.

Dit reglement geldt voor klachten van:

- patiënten¹ die in behandeling zijn bij Lentis GGZ, Dignis VVT of het UCP;
- patiënten die in het kader van de Wvvggz zijn opgenomen in FPC van Mesdag
- familieleden en naastbetrokkenen van patiënten onder de voorwaarden zoals vermeld in de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen

Het reglement geldt niet voor klachten die geheel of deels zijn gebaseerd op de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) of de Wet Bopz. Deze klachten worden behandeld door de Regionale Klachtencommissie Wvvggz Groningen.

Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. de wet

de Wkkgz

b. het bestuur

- de Raad van Bestuur van de stichting Lentis ingeval de klacht is gericht tegen een medewerker van Lentis GGZ of Dignis VVT
- het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie (UCP) ingeval de klacht is gericht tegen een medewerker van het UCP
- de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag ingeval de klacht is gericht tegen een medewerker van het FPC Dr. S. van Mesdag

c. de instelling

Lentis (waarvan deel uitmaken Lentis GGZ en Dignis VVT), danwel het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen, danwel het FPC Dr. S. van Mesdag

d. een zorggroep

bij Lentis GGZ de onderdelen Ouderen/Volwassenenpsychiatrie (OVP), Jonx en Forint

e. de geneesheer-directeur

¹ Waar patiënt staat kan ook cliënt worden gelezen.

- bij Lentis de geneesheer-directeur
- bij Dignis VVT de geneesheer-directeur
- bij het Universitair Centrum Psychiatrie de geneesheer-directeur
- bij het FPC Dr. S. van Mesdag de eerste geneeskundige

f. de chef de clinique

de chef de clinique van het Universitair Centrum Psychiatrie

g. de klachtenfunctionaris

door het bestuur aangestelde persoon, die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten hieromtrent binnen de instelling.

h. de patiëntenvertrouwenspersoon

de patiëntenvertrouwenspersoon biedt vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand aan cliënten.

i. de klachtencommissie

de klachtencommissie, ingesteld door de Raad van Bestuur van de stichting Lentis, het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie en de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag.

j. de inspecteur

de bevoegde geneeskundige inspecteur voor gezondheidszorg

k. de klacht

elke schriftelijke en door klager ondertekende klacht tegen gedragingen of beslissingen van medewerkers of van de instelling zelf. Het betreft hier klachten op grond van de Wkkgz

l. de klager

- de patiënt zelf, de wettelijke vertegenwoordiger of een persoon die door de patiënt is aangewezen. Wanneer de patiënt overleden is, kunnen nabestaanden een klacht indienen over een gedraging jegens de patiënt door de instelling of haar medewerkers
- een familielid of naastbetrokkene in het kader van de Klachtenregeling familie en naastbetrokkenen Lentis GGZ/Dignis VVT/FPC van Mesdag
- een familielid of naastbetrokkene die door de Chef de Clinique van het UCP naar de klachtencommissie is verwezen

m. de verweerder

- de, in de instelling werkzame, medewerker tegen wie de klacht is gericht, of;
- de instelling tegen wie de klacht is gericht.

n. De Geschillencommissie

Externe geschillencommissie die door de minister van VWS is erkend en die onafhankelijke, bindende uitspraken kan doen.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van commissieleden

1. In de instelling is een klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De klachtencommissie bestaat uit tenminste vijftien leden. De leden vanuit Lentis worden voorgedragen, benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van Lentis.

De leden vanuit het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen worden voorgedragen, benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie.

De leden vanuit het FPC Dr. S. van Mesdag worden voorgedragen, benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag. Een lid wordt op voordracht van de Centrale Cliëntenraad Lentis benoemd door de Raad van Bestuur van Lentis.

Een lid wordt op voordracht van de Centrale Cliëntenraad Dignis V en V benoemd door de Raad van Bestuur van Lentis.

Een lid wordt op voordracht van de Cliëntenraad UCP benoemd door het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen.

Een lid wordt op voordracht van de Familievereniging/Familieraad van Lentis benoemd door de Raad van Bestuur van Lentis.

De samenstelling van de klachtencommissie is zodanig dat, voor zover gewenst en nodig, de betrokken disciplines zijn vertegenwoordigd.

3. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn herbenoembaar. Voor leden vanuit Lentis GGZ en Dignis VVT beslist de Raad van Bestuur van Lentis in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie en het betreffende lid, of het lid opnieuw voor een periode van vier jaar wordt benoemd. Voor leden vanuit het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen beslist het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie en het betreffende lid, of het lid opnieuw voor een periode van vier jaar wordt benoemd. Voor leden vanuit het FPC Dr. S. van Mesdag beslist de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie en het betreffende lid, of het lid opnieuw voor een periode van vier jaar wordt benoemd.
4. De voorzitter en zijn/haar plaatsvervanger, evenals de secretaris en zijn/haar plaatsvervanger en de leden van de klachtencommissie, treden in ieder geval af aan het eind van het jaar waarin zij de leeftijd van 75 jaar hebben bereikt.
5. De voorzitter en zijn/haar plaatsvervanger van de klachtencommissie is jurist en onafhankelijk van de instelling d.w.z. niet werkzaam voor of bij de instelling. De voorzitter wordt benoemd door de Raad van Bestuur van Lentis, in overleg met het Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie en de Raad van Bestuur van het FPC dr. S. van Mesdag.
6. De klachtencommissie houdt zitting en beslist met tenminste drie leden. Naast de voorzitter maken in ieder geval deel uit van de klachtencommissie:
 - a. een vertegenwoordiger van de beroepsgroep waar de klacht met name tegen is gericht
 - b. een specialist ouderengeneeskunde, als het een persoon betreft die is opgenomen in een verpleeginrichting
 - c. Uitgangspunt is dat naast bovengenoemde personen tevens een lid dat is voorgedragen door de cliëntenraad of familieraad aanwezig is.
7. Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris toegevoegd. Voor de secretaris wordt een vervanger benoemd.
8. Aan een lid van de klachtencommissie wordt door het bestuur tussentijds ontslag verleend:
 - a. op eigen verzoek
 - b. bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden
 - c. aan het eind van het jaar waarop het lid de leeftijd van 75 jaar heeft bereikt
9. Een lid kan door het bestuur worden geschorst of ontslagen, na overleg met de voorzitter, bij gebleken verwaarlozing of achteloosheid in de uitvoering van zijn taak.

Over het voornemen tot ontslag wordt betrokkene door het bestuur gehoord.
Dit artikel heeft ook betrekking op de voorzitter.

Artikel 3 Indienen van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk en door klager ondertekend ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
2. Een klacht kan slechts worden ingediend na tussenkomst van de klachtenfunctionaris (en bij het UCP tevens de Chef de Clinique), conform de Klachtenregeling van de deelnemende instelling.
3. Een klacht die een schorsingsverzoek ex art. 7 lid 12 van dit reglement bevat, kan rechtstreeks bij de klachtencommissie worden ingediend.
4. Ingeval van vertegenwoordiging van de cliënt dient de klachtencommissie de vertegenwoordiger te vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens bevoegdheid blijkt. Eventueel kan de klachtencommissie besluiten rechtstreeks contact met de cliënt te zoeken.
5. De secretaris stuurt terstond na ontvangst het klaagschrift door naar de voorzitter van de klachtencommissie. Een afschrift van het klaagschrift wordt binnen drie werkdagen gestuurd aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de direct leidinggevende, de eerste geneeskundige, de chef de clinique en de geneesheer-directeur van de instelling. Bij Lentis wordt het klaagschrift tevens naar het lid van de Raad van Bestuur met het aandachtsgebied patiëntenzorg gezonden.
6. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Tevens wordt daarbij schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken.

Artikel 4 Bemiddeling

1. De voorzitter kan trachten te bemiddelen tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Hiervoor is de toestemming van klager en verweerder(s) nodig.
2. De voorzitter van de klachtencommissie kan deze bemiddeling overlaten aan één van de leden van de klachtencommissie.
De klager en de verweerder kunnen zich bij de bemiddeling doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. Indien klager instemt met bemiddeling, gaat hij ermee akkoord dat gedurende de periode van bemiddeling de klacht- en beslistermijnen worden opgeschort.
4. De secretaris van de klachtencommissie bevestigt het resultaat van de bemiddeling schriftelijk aan klager en verweerder. Hij doet hierbij aan klager het verzoek om binnen tien dagen na ontvangst van deze mededeling schriftelijk aan te geven of deze de klacht wil intrekken dan wel de klacht behandeld wil zien in de klachtencommissie, conform de artikelen 7 e.v. van dit reglement. De uitkomsten daarvan deelt de secretaris van de klachtencommissie schriftelijk mee aan verweerder.
5. Indien na een poging tot bemiddeling de klacht wordt behandeld in de klachtencommissie, wordt de hoorzitting geleid door een andere voorzitter dan degene die het bemiddelingsgesprek heeft geleid.

Artikel 5 Behandelen van een klacht

1. De klachtencommissie houdt zitting zo dikwijls als een onverwijlde behandeling en afdoening van klaagschriften dit noodzakelijk maakt.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de klachtencommissie tegen wiens beslissing, besluit of gedraging de klacht is gericht noch door iemand die op andere wijze direct betrokken is.
3. Indien de klacht een lid van de Raad van Bestuur van Lentis betreft, wordt de rol van de Raad van Bestuur in deze regeling overgenomen door de Raad van Toezicht van Lentis, tenzij de klacht betreft het handelen van het lid van de Raad van Bestuur in de hoedanigheid van hulpverlener. Indien zich deze situatie voordoet, wordt de rol van het lid van de Raad van Bestuur overgenomen door de geneesheer-directeur. Indien de klacht een lid van het Dagelijks Bestuur van het Universitair Centrum Psychiatrie Groningen betreft, wordt de rol van het Bestuur in deze regeling overgenomen door het andere lid van het Dagelijks Bestuur en/of de geneesheer-directeur.
Indien de klacht een lid van de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag betreft, wordt de rol van de Raad van Bestuur in deze regeling overgenomen door de Raad van Toezicht van het FPC Dr. S. van Mesdag.
4. De verweerder geeft binnen vijf werkdagen schriftelijk de nodige inlichtingen aan de klachtencommissie. Hij voegt daaraan toe de opmerkingen waartoe het klaagschrift hem aanleiding geeft. Een kopie hiervan wordt toegezonden aan de klager.
5. De secretaris maakt een kort en zakelijk verslag van hetgeen ter zitting door partijen naar voren is gebracht. Dit verslag maakt deel uit van de uitspraak van de klachtencommissie (vergelijk artikel 8 lid 1 en lid 2).

Artikel 6 Geen behandeling

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. De voorzitter van de klachtencommissie is bevoegd een klacht niet, respectievelijk niet verder, te behandelen indien blijkt:
 - a. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is bij de klachtencommissie
 - b. dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk niet gegrond is

De secretaris van de klachtencommissie doet binnen 5 werkdagen nadat bekend is geworden dat de klacht niet verder wordt behandeld, hiervan schriftelijk mededeling aan de klager, de verweerder, de direct leidinggevende, de eerste geneeskundige, de chef de clinique en de geneesheer-directeur. Bij Lentis wordt tevens het lid van de Raad van Bestuur met het aandachtsgebied patiëntenzorg op de hoogte gebracht.

Artikel 7 Procedure

1. De klager en de verweerder worden in staat gesteld om te worden gehoord door de klachtencommissie.
2. De klager en de verweerder kunnen zich ter zitting doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.
3. De klachtencommissie kan, al dan niet op verzoek van de klager en de verweerder, betrokkenen buiten aanwezigheid van elkaar horen. In dat geval worden zij op de hoogte gesteld van hetgeen buiten hun tegenwoordigheid heeft plaatsgevonden.
4. De klachtencommissie ontvangt in het kader van de afwikkeling van klachten alle door haar gewenste inlichtingen van medewerkers in de instelling. Mits de patiënt

hiervoor schriftelijk toestemming gegeven heeft, heeft de klachtencommissie het recht om dossiers met, voor de klacht relevante informatie, op te vragen.

5. De klachtencommissie heeft in het kader van de afwikkeling van klachten toegang tot alle plaatsen binnen de instelling (vergelijk artikel 1 onderdeel c).
6. De klachtencommissie kan bij andere personen en bij het bestuur inlichtingen inwinnen. De klachtencommissie is tevens bevoegd externe deskundigen te raadplegen.
7. De leden van de klachtencommissie, die de beschikking krijgen over gegevens met een vertrouwelijk karakter en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt of beroep ter zake van die gegevens geheimhouding geldt, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hen tot bekendmaking verplicht.
8. Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst, voorziet de secretaris in de vertaling van de relevante stukken en in bijstand van een tolk.
9. De behandeling van de klacht door de klachtencommissie geschiedt met gesloten deuren.
10. De klachtencommissie gaat na of de beslissing of gedraging waarover wordt geklaagd
 - a. al dan niet in strijd is met een wettelijk voorschrift, richtlijn, protocol en de huisregels van de instelling of
 - b. bij afweging van alle feiten en omstandigheden in redelijkheid toelaatbaar moet worden geacht
11. De klachtencommissie is bevoegd de beslissing waartegen een klacht is gericht te schorsen wanneer:
 - het een beslissing tot gedwongen ontslag betreft
 - het een beslissing tot gedwongen overplaatsing van een patiënt betreft, die is opgenomen op een afdeling voor langdurig verblijf
12. Op een verzoek van klager tot schorsing wordt door de voorzitter van de klachtencommissie binnen drie werkdagen na ontvangst, met redenen omkleed, beslist. Deze beslissing wordt naar alle betrokken partijen gestuurd.

Artikel 8 Uitspraak klachtencommissie

1. De klachtencommissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de verweerder, de direct leidinggevende, de directie, de eerste geneeskundige, de chef de clinique en de geneesheer-directeur in kennis van haar uitspraak op de klacht of het niet in behandeling nemen daarvan. Bij Lentis wordt tevens het lid van de Raad van Bestuur met het aandachtsgebied patiëntenzorg geïnformeerd.
2. De klachtencommissie kan de klacht niet ontvankelijk, gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond beoordelen.
3. De klachtencommissie kan naar aanleiding van de behandeling van een klacht schriftelijk aanbevelingen doen aan het bestuur of de directie van de betreffende zorggroep. Deze geeft binnen **twee weken** zijn reactie.

Artikel 9 Afsluitbericht bestuur in geval van een algemene klacht

De Raad van Bestuur van Lentis/FPC van Mesdag stuurt binnen twee weken na de uitspraak van de klachtencommissie aan klager, verweerder, klachtencommissie en de directie van de zorggroep een afsluitbericht.

De directie van Dignis VVT stuurt binnen twee weken na de uitspraak van de klachtencommissie aan klager, verweerder, klachtencommissie en de locatiemanager.

Het Dagelijks Bestuur UCP stuurt binnen twee weken na de uitspraak van de klachtencommissie aan klager, verweerder en de Raad van Bestuur van het UMCG een afsluitbericht.

Het afsluitbericht bevat in elk geval een oordeel over de klacht, of en welke maatregelen te nemen of genomen zijn en de mogelijkheden voor een vervolg op de behandeling van de klacht.

Bij afwijking van de termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 10 Termijnen

1. De klachtencommissie kan op ieder moment tijdens de procedure met klager afspraken maken over opschorting of verlenging van de termijnen. Hiervan wordt aantekening gemaakt in het klachtdossier.
2. Een klager die op grond van de Wkkgz klaagt, heeft bij overschrijding van de (eventueel nader afgesproken) afhandelingstermijn het recht om de zaak voor te leggen aan De Geschillencommissie.

Overige bepalingen

Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg, het tuchtcollege, De Geschillencommissie of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 12 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de klachtencommissie noch door het bestuur, aan klager en verweerder(s) kosten in rekening worden gebracht.
2. De leden van de klachtencommissie genieten vergoeding voor de reiskosten.
3. De kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen door de klachtencommissie komen voor rekening van de instelling.

Artikel 13 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instelling.

Artikel 14 Wijze van openbaarmaking reglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

In de patiënteninformatiebrochures wordt het bestaan van het reglement alsmede de wijze van inzage gemeld.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging reglement

Reglement klachtencommissie Wkkgz - 2020

1. Dit reglement wordt voor Lentis vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Lentis, nadat de Centrale Cliëntenraad Lentis, Centrale Cliëntenraad Dignis, Centrale Familieraad en Centrale Ondernemingsraad tijdig om een schriftelijk advies respectievelijk instemming zijn gevraagd. Voor het UCP wordt het reglement vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van het UMCG, nadat de Cliëntenraad UCP tijdig om advies is gevraagd. Voor het FPC Dr. S. van Mesdag wordt het reglement vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van het FPC Dr. S. van Mesdag, nadat de Ondernemingsraad tijdig om instemming is gevraagd.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 16 Registratie van klachten

- De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van, toegang tot en bewaring van de klachten die bij haar worden ingediend. De registratie en de dossiers van klachten worden gedurende vijf jaar na afsluiting bewaard. Hierna kan alleen bewaring plaats vinden van geanonimiseerde en niet tot personen herleidbare gegevens en dossiers.

Zulks geschiedt met inachtneming van de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 17 Onvoorziene gevallen

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de instelling, zulks na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 18 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement is gewijzigd op.....