



# Klachtenregeling Wkkgz

## Voorbeeld

GGZ Nederland  
juni 2017

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Wettelijk kader .....</b>	<b>3</b>
Klachten- en geschillenregeling moeten effectief en laagdrempelig zijn .....	4
Minimale eisen aan een interne klachtenregeling .....	4
Verplichte klachtenfunctionaris .....	5
Kring van klachtgerechtigden .....	5
Termijnen klachtafhandeling .....	5
Verplichte aansluiting bij geschilleninstantie .....	5
<b>Relatie met klachtrecht in andere wetten .....</b>	<b>6</b>
Wkkgz en Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) .....	6
Wkkgz en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015) .....	6
Wkkgz en Jeugdwet .....	7
<b>Tot slot .....</b>	<b>8</b>
<b>Voorbeeldklachtenregeling Wkkgz .....</b>	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen.....</b>	<b>9</b>
Artikel 1 Begripsomschrijvingen.....	9
<b>Hoofdstuk 2 Klachtopvang .....</b>	<b>12</b>
Artikel 2 De klachtenfunctionaris .....	12
Artikel 3 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) .....	13
<b>Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling .....</b>	<b>14</b>
Artikel 4 Het indienen van een klacht.....	14
Artikel 5 Behandeling van de klacht.....	14
Artikel 6 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft .....	15
Artikel 7 Geschilleninstantie Wkkgz .....	16
Artikel 8 Archivering klachtendossier .....	16
Artikel 9 Geheimhouding .....	16
Artikel 10 Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	17
Artikel 11 Kosten .....	17
Artikel 12 Openbaarmaking klachtenregeling .....	17
Artikel 13 Evaluatie.....	17
Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden .....	17
Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling .....	17
Artikel 16 Datum van inwerkingtreding .....	18

## Inleiding

De leden van GGZ Nederland willen goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de cliënt<sup>1</sup> en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers binnen de ggz.

GGZ Nederland stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Een uiting van onvrede is een formele klacht in de zin van de Wkkgz als deze schriftelijk bij de zorgaanbieder is ingediend. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen.

Dit document beschrijft een procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede.

De hier beschreven procedure heeft de status van een voorbeeld; het staat de zorgaanbieder vrij om deze als voorbeeld te gebruiken voor de eigen klachtenregeling en aan te passen aan de eigen praktijk, een en ander in overleg met zijn cliëntenraad.

Het is voor cliënten niet makkelijk om een klacht in te dienen; daarentegen is het voor medewerkers niet altijd eenvoudig om met een klacht om te gaan. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen zorgorganisaties het vertrouwen van hun cliënt behouden of herwinnen. Medewerkers worden geacht (maar kunnen daarin ook worden getraind) om goed te handelen als er klacht tegen hen wordt ingediend. Het klachtrecht is naast genoegdoening van cliënt en reparatie van geleden schade ook vooral een kwaliteitsinstrument; van klachten kan men leren en deze kunnen aanleiding zijn om maatregelen te treffen om de kwaliteit van zorg te verbeteren en zo te bevorderen dat cliënten minder reden tot klagen hebben. Met andere woorden: een klacht is een gratis advies!

## Wettelijk kader

### Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om een klachtregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Verder moet een zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aanstellen en zich aansluiten bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie.

---

<sup>1</sup> Daar waar in deze regeling cliënt staat wordt tevens patiënt bedoeld.

De Wkkgz is een kaderwet die ruimte biedt voor nadere uitwerking. Iedere zorgaanbieder krijgt de vrijheid een klachtenregeling te maken die rekening houdt met de aard van de zorg en de categorie van cliënten. De instelling van een klachtencommissie is niet verplicht. De zorgaanbieder moet binnen zes weken met een oordeel over de klacht komen en laten weten welke maatregelen hij treft. Klagers kunnen 'in beroep' gaan bij een externe geschilleninstantie die bindend kan adviseren en een vergoeding van geleden schade kan toekennen tot € 25.000, -.

### **Uitvoeringsbesluit Wkkgz**

In het Uitvoeringsbesluit Wkkgz worden enkele aanvullende eisen gesteld ten aanzien van onder meer de klachtenfunctionaris.

### **Uitvoeringsregeling Wkkgz**

In de Uitvoeringsregeling Wkkgz zijn de basiseisen voor erkenning van een geschilleninstantie neergelegd.

### **Toezicht op Wkkgz**

De Wkkgz valt onder het toezicht van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

### **Verplichtingen in de Wkkgz nader toegelicht**

#### *Klachten- en geschillenregeling moeten effectief en laagdrempelig zijn*

De Wkkgz benadrukt dat de klachten- en geschillenbehandeling effectief en laagdrempelig moet zijn. Zorgaanbieders moeten een schriftelijke regeling treffen voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Deze regeling moet onder de aandacht van patiënten worden gebracht. De verantwoordelijkheid voor klachtafhandeling ligt bij het bestuur van de instelling.

#### *Minimale eisen aan een interne klachtenregeling*

In de klachtregeling moet minimaal worden gewaarborgd dat:

1. Als een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan geadresseerde, de klacht op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
2. Een gecombineerde behandeling van klachten plaatsvindt, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. dat de afhandeling van een klacht als bedoeld onder 2. plaatsvindt 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.

4. als de afhandeling van een klacht namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden;
  - a. de zorgaanbieder over die in behandeling zijnde klacht wordt geïnformeerd en,
  - b. de zorgaanbieder een afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling aan klager (dat zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht moet gebeuren) waarin gemotiveerd is aangegeven:
    - tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid,
    - welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en
    - binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

#### *Verplichte klachtenfunctionaris*

De Wkkgz legt aan zorgaanbieders de verplichting op om een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan te stellen. Zorgaanbieders moeten een persoon (of meerdere personen) aanwijzen die een klager gratis adviseert bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van oplossingen.

Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz geeft voor de klachtenfunctionaris minimale eisen:

- a. hij niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- b. hij richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
- c. hij heeft de vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving.

#### *Kring van klachtgerechtigden*

Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een [nabestaande](#) van de overleden cliënt of een vertegenwoordiger van de cliënt. Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als [vertegenwoordiger](#) van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend. Wat onder een nabestaande en vertegenwoordiger wordt verstaan, wordt uitgeschreven in hoofdstuk 1 van de voorbeeldklachtenregeling verder in dit document.

#### *Termijnen klachtafhandeling*

De klacht moet binnen zes weken zijn afgehandeld, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging door de zorgaanbieder van maximaal 4 weken indien een zorgvuldig onderzoek daarom vraagt.

#### *Verplichte aansluiting bij geschilleninstantie*

De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie die moet worden opgericht door organisaties van cliënten en zorgaanbieders gezamenlijk, gevolgd door een erkenning van de minister van VWS. Deze instantie kan een bindende uitspraak doen over een geschil/klacht en een vergoeding toekennen tot in ieder geval €25.000, -. Collectieve actie van belangenorganisaties is mogelijk als de bij de vordering

betrokken belangen zich voor bundeling lenen. Er is één uitzondering: de belangenorganisatie kan geen vordering tot schadevergoeding instellen.<sup>2</sup>

GGZ Nederland heeft ten behoeve van haar leden voorzien in aansluiting bij de [Geschillencommissie ggz](#) van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.<sup>3</sup>

## **Relatie met klachtrecht in andere wetten**

### *Wkkgz en Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz)*

Voor ggz-instellingen met een Bopz-aanmerking, zijn bovendien de Wet Bopz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz van belang. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Wet Bopz. De Wet Bopz stelt een klachtencommissie verplicht. De Wet Bopz verhoudt zich tot de Wkkgz als een bijzondere wet tot een algemene wet; de regels betreffende het klachtrecht binnen de Wet Bopz gelden bij voorrang op die in de Wkkgz.

Hoewel de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgaanbieders vrij om hun klachtencommissie te handhaven en deze in de nieuwe klachtenregeling een taak te geven bij de beoordeling van algemene klachten.

### *Wkkgz en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo2015)*

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die een algemene of maatwerkvoorziening hebben in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Als gevolg van amendement [nr. 832](#) bij de Wmo2015 kunnen gemeenten in hun verordening wel eisen *dat* aanbieders van Wmo-ondersteuning een klachtenregeling moeten hebben, maar ze kunnen niet voorschrijven *welke* klachtenregeling geldt. De indieners van het amendement wilden zo voorkomen dat aanbieders van Wmo-ondersteuning te maken zouden krijgen met verschillende eisen van diverse gemeenten. De aanbieder van Wmo-ondersteuning is ten gevolge van dit amendement vrij om te bepalen welke klachtenregeling hij kiest: wettelijk gezien kunnen aanbieders, die dit wensen, zelf kiezen voor standaardisatie van regimes en kunnen daarmee zelf de administratieve lasten verlichten. Een aanbieder die naast maatschappelijke ondersteuning ook zorg aanbiedt die valt onder de reikwijdte van de Wkkgz, of die in het kader van wijkteams samenwerkt met aanbieders die onder de reikwijdte van de Wkkgz vallen, laat dus ruimte aan deze aanbieder om te kiezen voor aansluiting bij

---

<sup>2</sup> EK, 32 402, F, p. 56/57.

<sup>3</sup> De leden van GGZ Nederland kunnen kiezen voor aansluiting bij een andere geschilleninstantie, mits deze aan de oprichtings- en erkenningseisen van de Wkkgz voldoet.

de Wkkgz-klachtenregeling. Let wel, de Geschilleninstantie ex artikel 19 Wkkgz<sup>4</sup> oordeelt echter alleen over geschillen binnen de reikwijdte van de Wkkgz.

#### *Wkkgz en Jeugdwet*

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenregeling die sterk lijkt op de regeling uit de ingetrokken Wkcz. De Jeugdwet verplicht tot klachtbehandeling door een klachtencommissie.

#### *Wkkgz en beginselenwetten/forensische zorg*

Dit onderdeel gaat specifiek in op de werking van de Wkkgz klachtrecht in de forensische ggz.

Er wordt uitgegaan van de beginselenwetten: Penitentiaire beginselenwet, de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden en de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (respectievelijk afgekort als BVT, BJJ en Pbw). Deze wetten verhouden zich tot de Wkkgz als bijzondere tot een algemene wet, anders gezegd de bijzondere regels uit genoemde beginselenwetten hebben voorrang op de algemene regels Wkkgz. Wij citeren: “Hoofdstuk 3 van Wkkgz over klachten- en geschillenbeslechting is evenwel niet van toepassing in penitentiaire inrichtingen, tbs-instellingen en justitiële jeugdinrichtingen (verder: justitiële inrichtingen). In dat hoofdstuk van de Wkkgz is de plicht opgenomen voor de zorgaanbieder om een klachtregeling op te stellen die aan bepaalde eisen voldoet en de verplichting om zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie. In de beginselenwetten is er echter reeds in het verleden voor gekozen de geschillen- en klachtprocedure in een algemene wettelijke regeling vast te leggen. Dit houdt verband met de bijzondere positie van gedetineerden, ter beschikking gestelden en justitiële jeugdigen, die in belangrijke mate afhankelijk zijn van de door of namens de justitiële inrichting aangeboden zorg en met het feit dat de Minister van Veiligheid en Justitie, die het opperbeheer heeft over de justitiële inrichtingen, eindverantwoordelijkheid draagt voor de gang van zaken in die inrichtingen en ook voor de aldaar verleende zorg. Voor de overige bepalingen uit de Wkkgz (*die over ‘kwaliteit’ gaan, GGZ Nederland*) geldt dat deze bepalingen in beginsel van toepassing zijn.”<sup>5</sup>

Voor de toepasselijkheid van het klachtrecht zijn de titel waarop behandeling plaatsvindt en de verblijfslocatie vervolgens beide beslissend. In de forensische ggz onderscheiden we forensisch psychiatrische afdelingen (FPA), forensisch psychiatrische klinieken (FPK) en forensisch psychiatrisch centra (FPC).

---

<sup>4</sup> Per 1 januari 2017 hebben de MIND, de Consumentenbond en GGZ Nederland de Geschillencommissie ggz, ressorterend onder de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag ingesteld, met een contractuele looptijd van twee jaar.

<sup>5</sup> Uit de Memorie van Toelichting bij de Wijziging van de Pbw, de BVT en de BJJ en enkele andere wetten in verband met het vervoer, het medisch klachtrecht en enkele andere onderwerpen (33 844, nr.3), p. 27.

FPA en FPK zijn Bopz instellingen, een FPC is een justitiële tbs-kliniek en valt onder de BVT, die voorziet in een eigen, exclusieve beklag- en beroepsregeling.

Voor personen echter die worden behandeld op basis van een Bopz-titel in een justitiële tbs-kliniek, tevens aangemerkt zijn als ziekenhuis in de zin van de Wet Bopz, geldt wel het bijzondere klachtrecht van artikel 41 Wet Bopz, en is hoofdstuk 3 van de Wkkgz op hun algemene klachten van toepassing.<sup>6</sup>

## **Tot slot**

Hoe algemene klachten van cliënten binnen een zorgorganisatie behandeld kunnen worden, is geregeld in de nu volgende voorbeeldregeling. Bij het opstellen van dit voorbeeld is aangesloten bij de eisen van de wet en op punten worden er aanbevelingen gedaan voor de praktijk van de ggz. De verschillende bepalingen uit dit voorbeeld zijn, waar nodig, voorzien van een korte toelichting in een voetnoot. Zorgaanbieders kunnen dit voorbeeld gebruiken en aanpassen aan hun eigen praktijk en huisstijl.

GGZ Nederland heeft dit voorbeeld in samenwerking met MIND Landelijk Platform Psychische Gezondheid (MIND) en LSR opgesteld. Met deze samenwerking wordt tot uitdrukking gebracht dat een goede klachtenregeling een gemeenschappelijk belang is van cliënten en zorgaanbieders.

Amersfoort, april 2017

---

<sup>6</sup> Anticiperend: bij inwerkingtreding van de Wvvgz is dan de rechtspositie van de Wvvgz van toepassing, behalve enkele beheersbevoegdheden uit de BVT die de rechter moet opnemen en noemen in de zorgmachtiging (ZM). Het klachtrecht van de Wvvgz/Wkkgz is van toepassing en niet het beklagrecht uit de BVT, zie art. 6.4 lid 5 Wvvgz (voorstel).



# Voorbeeldklachtenregeling Wkkgz

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. zorgaanbieder: de rechtspersoon die de organisatie in stand houdt<sup>7</sup> <naam >;
  - b. cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;
  - c. klacht: een uiting van onvrede die schriftelijk<sup>8</sup> is ingediend bij de zorgaanbieder, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding over:
    - a. een gedraging, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient<sup>9</sup>;
    - b. de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
  - d. klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt van de instelling, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de cliënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder geweigerd is in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.

---

<sup>7</sup> Dit kan een stichting maar ook een BV zijn.

<sup>8</sup> Vanaf het schriftelijk indienen begint het formele traject en beginnen de wettelijke behandeltermijnen (zes +vier weken) te lopen; binnen die termijn vindt ook de bemiddeling en eventuele behandeling door klachtencommissie plaats. Het verdient aanbeveling om in een procedure of een 'werkwijze' te beschrijven hoe de klachtafhandeling plaatsvindt, waarin bijvoorbeeld geregeld wordt binnen welke termijn er contact wordt gelegd met klager, hoe klager zich kan wenden tot de klachtenfunctionaris etc.

<sup>9</sup> MvT 33 402, nr. 3, p. 128

- e. 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 voorzorg of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzorg, 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; ouders en kinderen, broers en zussen.<sup>10</sup>
- f. vertegenwoordiger: de curator of de mentor van een meerderjarige<sup>11</sup> aan wie zorg wordt verleend en die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen terzake of als deze geen mentor of curator heeft, degene die tevoren schriftelijk door de cliënt is gemachtigd namens hem op te treden en andere naasten.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> [Eerste Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 32 402](#), F, p. 10: al deze personen komen als klachtgerechtigden in aanmerking.

<sup>11</sup> De Wkkgz is niet van toepassing op de jeugdggz; daarop is de Jeugdwet van toepassing die een eigen klachtregeling heeft.

<sup>12</sup> De Wgbo (artikel 7: 465 BW) wordt hier genoemd waaruit kan worden opgemaakt dat daarmee het rijtje van de daar genoemde vertegenwoordigers wordt bedoeld (EK, F, p. 52). Artikel 7: 465 BW bepaalt: “Indien een meerderjarige patiënt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, niet onder curatele staat of ten behoeve van hem niet het mentorschap is ingesteld, worden de verplichtingen die voor de hulpverlener uit deze afdeling jegens de patiënt voortvloeien, door de hulpverlener nagekomen jegens de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd in zijn plaats op te treden. Ontbreekt zodanige persoon, of treedt deze niet op, dan worden de verplichtingen nagekomen jegens de echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, jegens een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst.”

- g. 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>13</sup>.
- h. cliëntenraad: de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van collectieve behartiging van de belangen van de cliënten van de zorgaanbieder.
- i. klachtenfunctionaris<sup>14</sup> een of meer door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte 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.
- j. zorg: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) of handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op 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 cliënt.

---

<sup>13</sup> Voor de vraag of iemand 'voor de zorgaanbieder werkzaam is' is de juridische arbeidsverhouding tussen de zorgaanbieder en de betreffende persoon niet relevant. Een klacht kan betrekking hebben op werknemers van de zorgaanbieder, maar ook op bijvoorbeeld uitzendkrachten of vrijwilligers.

<sup>14</sup> In deze regeling is gekozen voor de term klachtenfunctionaris; men kan hiervoor een andere functiebenaming kiezen.

## Hoofdstuk 2 Klachtopvang

### Artikel 2 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft; in geval de functionaris zelf ook zorg verleent, wordt hij vervangen door een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris<sup>15</sup>.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.
3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving<sup>16</sup>.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:<sup>17</sup>
  - a. Het voeren van een eerste open gesprek over de klacht;
  - b. 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<sup>18</sup>;

---

<sup>15</sup> Staatsblad 2015 447, p. 51/52

<sup>16</sup> Het is van belang en aan te bevelen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden inzichtelijk maakt en de bevindingen van de klachtenfunctionaris (door de zorgaanbieder) benut kunnen worden voor kwaliteitsverbetering. De zorgaanbieder zou de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris in een taakomschrijving kunnen neerleggen. Tevens zou hij kunnen beschrijven wat de procedure is ingeval een klachtenfunctionaris zijn taken niet naar behoren kan uitoefenen; bijvoorbeeld een regeling over diens rechtspositie of een procedure voor de waarneming van zijn werkzaamheden als dat nodig blijkt. Voor de positie, taken en (opleidings)vereisten van de functionaris kan men gebruik maken van beroepsprofielen, zoals [dat van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Instellingen voor Gezondheidszorg](#) (VKIG).

<sup>17</sup> Staatsblad 2015, 447, p. 23

<sup>18</sup> Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling moet waarborgen dat de klachtenfunctionaris 'zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing'. De toelichting bij het Uitvoeringsbesluit geeft aan dat de klachtenfunctionaris in alle gevallen moet streven naar 'een duurzame oplossing en herstel van de relatie in samenhang met het kwaliteitsbeleid van de zorgaanbieder'. 'De functionaris', vervolgt de toelichting, 'is in die zin gericht op een oplossing die zowel voor de klager als de aangeklaagde bevredigend is'. Dit sluit aan bij artikel 16, tweede lid Wkkgz dat bepaalt dat de behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

- c. het informeren van de zorgaanbieder over de in behandeling zijnde klacht;
- d. indien de klachtenfunctionaris namens de zorgaanbieder de klacht afhandelt: het aan de zorgaanbieder sturen van een kopie van het oordeel waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd<sup>19</sup>;
- e. indien de klacht een andere zorgaanbieder betreft, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste zorgaanbieder;
- f. het bevorderen van een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning<sup>20</sup> of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;
- g. zorgt ervoor dat de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid namens de betrokken zorgaanbieder en de ander gezamenlijk plaatsvindt dan wel inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
- h. Voor de behandeling van de klacht als bedoeld in f. g. en h. vraagt de klachtenfunctionaris toestemming van klager.

### *Artikel 3 De patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)*

1. Een cliënt die wordt behandeld in de geestelijke gezondheidszorg heeft recht op de ondersteuning van een pvp.<sup>21</sup>
2. Client wordt geïnformeerd over de pvp, waarbij hij terecht kan met vragen over zijn rechtspositie en ondersteuning bij klachten over de zorgverlening. De pvp is niet in dienst van de zorginstelling.<sup>22</sup>
3. De pvp is er voor de cliënt, behartigt de belangen van cliënt met toestemming van de cliënt. De hulp van de pvp is gratis.

<sup>19</sup> Artikel 7.2 Uitvoeringsbesluit.

<sup>20</sup> Wmo-klachten zijn nadrukkelijk van de rechtsgang Geschillencommissie uitgesloten.

<sup>21</sup> Personen die een wettelijk gewaarborgd recht hebben op ondersteuning door een pvp, zijn:

a) alle in Bopz-aangemerkte ggz-instellingen verblijvende patiënten, ongeacht of zij vrijwillig dan wel onvrijwillig zijn opgenomen;

b) alle ggz-patiënten die een voorwaardelijke machtiging hebben en niet in een ggz-instelling verblijven;

c) alle ambulante (potentiële) ggz-patiënten die in het kader van de zelfbindingsregeling een beroep op de pvp doen.

Daarnaast kunnen overige ggz-cliënten een beroep doen op de helpdesk van de Stichting PVP. Zie voor meer informatie de brief van de Stichting PVP, dd. 6 december 2016 betreffende 'de klachtenregeling en de patiëntenvertrouwenspersoon'.

<sup>22</sup> De pvp is in dienst van de onafhankelijke Stichting PVP en werkt volgens gedragsregels (bron: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)).

## Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

### Artikel 4 *Het indienen van een klacht*

1. E zorgaanbieder beschrijft in zijn reglement op welke wijze een klacht schriftelijk kan worden ingediend<sup>23</sup>.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

### Artikel 5 *Behandeling van de klacht*

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
  - a. beslissingen die in artikel 41 Wet Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de zorgaanbieder met toestemming van patiënt ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Bopz is ingesteld<sup>23</sup>;
  - b. een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is<sup>24</sup>;
  - c. als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder; ingeval de zorgaanbieder de klacht doorstuurt naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
  - d. dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
  - e. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - f. een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

---

<sup>23</sup> Te denken valt aan per brief of e-mail of via de website.

<sup>24</sup> Een medewerker bij een andere instelling maar ook een klacht over bijvoorbeeld een mede-cliënt.

3. Indien zorgaanbieder een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
4. De zorgaanbieder beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder.
5. De zorgaanbieder zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel 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.<sup>25</sup>

*Artikel 6 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft*<sup>26</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 zorgaanbieder contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De zorgaanbieder spreekt 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.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> De zorgaanbieder kan zijn eindoordeel uitbreiden met de mogelijkheden die de klager nog heeft om zijn klacht opnieuw te laten toetsen, o.m. de Geschillencommissie Wkkgz.

Zie [Geschillencommissie ggz](#) met mogelijkheid van klacht indienen, digitaal en per post, te weten 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>26</sup> Conform artikel 7.3 Uitvoeringsbesluit Wkkgz

<sup>27</sup> Het Uitvoeringsbesluit Wkkgz bepaalt dat de klachtenregeling een combineerde behandeling moet waarborgen van een klacht die betrekking hebben op zorg die door meerdere zorgaanbieders in

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.<sup>28</sup>
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 7      Geschilleninstantie Wkkgz*

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.<sup>29</sup>

#### *Artikel 8      Archivering klachtendossier*

1. De zorgaanbieder bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het behandelings- en/of medisch dossier van de cliënt bewaard.

#### *Artikel 9      Geheimhouding*

De zorgaanbieder regelt dat 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

---

samenhang wordt geboden. Voorwaarde hiervoor is dat de klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht (artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). De klachtenregeling moet verder waarborgen dat de gecombineerde behandeling van een klacht over meerdere zorgaanbieders 'plaatsvindt 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 7.3, derde lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz). Met deze bepaling uit de handreiking wordt aan die eisen van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz voldaan. Overigens, de gang naar de Geschilleninstantie is beperkt tot Wkkgz-geschillen en niet reikt tot Wmo2015 en Jeugdwet.

<sup>28</sup> zie artikel 7.3, tweede lid Uitvoeringsbesluit Wkkgz

<sup>29</sup> In 2017 is dat de [Geschillencommissie ggz](#) van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken te Den Haag.



zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### *Artikel 10 Overige klacht- en meldmogelijkheden*

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

#### *Artikel 11 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 12 Openbaarmaking klachtenregeling*

De zorgaanbieder brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten 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 13 Evaluatie<sup>30</sup>*

1. De zorgaanbieder evalueert deze klachtenregeling binnen .. jaar na inwerkingtreding of vaker indien desgewenst of noodzakelijk.
2. De zorgaanbieder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

#### *Artikel 14 Onvoorziene omstandigheden*

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

#### *Artikel 15 Vaststelling en wijziging regeling*

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

---

<sup>30</sup> Staat niet in de wet maar wordt wel aanbevolen om in uw regeling op te nemen.

*Artikel 16 Datum van inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking op <dd - mm -jjjj>