



# Klachtenreglement klachtencommissie voor GGZ Noord-Holland-Noord

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen .....</b>	<b>4</b>
<i>Paragraaf 1.1 Algemene begrippen.....</i>	<i>4</i>
<i>Paragraaf 1.2 Klachtencommissie.....</i>	<i>5</i>
<b>Hoofdstuk 2 Wet verplichte GGZ.....</b>	<b>7</b>
<i>Paragraaf 2.1 Specifieke begrippen .....</i>	<i>7</i>
<i>Paragraaf 2.2 Klachtencommissie .....</i>	<i>7</i>
<i>Paragraaf 2.3 Klachtenbehandeling .....</i>	<i>9</i>
<b>Hoofdstuk 3 Jeugdwet .....</b>	<b>15</b>
<i>Paragraaf 3.1 Specifieke begrippen .....</i>	<i>15</i>
<i>Paragraaf 3.2 Klachtencommissie .....</i>	<i>17</i>
<i>Paragraaf 3.3 Klachtenbehandeling .....</i>	<i>19</i>
<b>Hoofdstuk 4 Overige .....</b>	<b>23</b>

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Inleiding

De medewerkers van GGZ Noord-Holland-Noord (hierna: GGZ NHN). doen hun uiterste best om u (of uw kind) zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u over bepaalde zaken niet tevreden bent.

Wanneer u ontevreden bent over uw behandeling, is het aan te bevelen om dit met uw behandelaar, medewerker en/of de leidinggevende van de afdeling te bespreken. Gezamenlijk kan dan geprobeerd worden een oplossing te vinden.

Soms lukt het niet om uw klacht met uw behandelaar of zijn/haar leidinggevende naar tevredenheid op te lossen of doet u dat liever niet. Dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van GGZ NHN. In dit reglement leest u hierover meer informatie.

Dit klachtenreglement (hierna: reglement) bepaalt op welke wijze de commissie klachten behandelt die bij de klachtencommissie of bij het bestuur worden ingediend op grond van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz) en de Jeugdwet.

Dit reglement is van toepassing op:

- Cliënten aan wie de zorgaanbieder op grond van de Jeugdwet jeugdhulp verleent of heeft verleend;
- Cliënten (van 18 jaar en ouder) van de zorgaanbieder die gedwongen zorg ontvangen in het kader van de Wet verplichte GGZ (Wvvggz).

Dit reglement is niet van toepassing voor cliënten (van 18 jaar en ouder, niet zijnde een jeugdige persoon zoals gedefinieerd in 3.1.9. van dit reglement) die willen klagen over andere zaken dan gedwongen zorg. Voor dergelijke klachten geldt het klachtenreglement op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). [https://www.ggz-nhn.nl/site/\(539518\)-Beheer/\(539518\)-Beheer-Documenten/Klachtenreglement-GGZ-Noord-Holland-Noord.pdf](https://www.ggz-nhn.nl/site/(539518)-Beheer/(539518)-Beheer-Documenten/Klachtenreglement-GGZ-Noord-Holland-Noord.pdf)

De Wvvggz verhoudt zich tot de Wkkgz als een bijzondere wet tot een algemene wet; de regels betreffende het klachtrecht binnen de Wvvggz gelden bij voorrang op die in de Wkkgz.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Paragraaf 1.1 Algemene begrippen

#### Artikel 1.1.1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;
cliëntenraad	de cliëntenraad, als bedoeld in hoofdstuk 2 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen, binnen GGZ NHN de cliënten en familie medezeggenschapsraad (CFM-raad);
geneesheer-directeur	arts als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, aangewezen door en in dienst van de zorgaanbieder en verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken op het terrein van zorg en de verlening van verplichte zorg;
inspectie	Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd;
<i>klacht</i>	<i>wordt per hoofdstuk, onder ‘specifieke begrippen’, nader gespecificeerd;</i>
klachtencommissie	de klachtencommissie die tot taak heeft te beslissen op klachten als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvvgg, 4.2.1 en 6.5.1 van de Jeugdwet;
<i>klachtgerechtigde</i>	<i>wordt per hoofdstuk, onder ‘specifieke begrippen’, nader gespecificeerd;</i>
klager	klachtgerechtigde die een klacht indient;
nabestaande	nabestaande als bedoeld in artikel 1, eerste lid Wkkgz;
werkdagen	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen;
zorgaanbieder	de rechtspersoon of een natuurlijk persoon die zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvvgg <sup>1</sup> of artikel 4.1.1 van de Jeugdwet <sup>2</sup> verleent.

<sup>1</sup> Zie artikel 1:1 lid 1 aanhef en sub w Wvvgg.

<sup>2</sup> Zie artikel 1.1, 19<sup>de</sup> aandachtsstreepje onder 1<sup>o</sup>

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgg voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgg voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

*Paragraaf 1.2 Klachtencommissie***Artikel 1.2.1 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

1. Bij de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit drie (3) leden, waaronder een jurist en een psychiater.
2. De leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder waartegen de klacht is gericht.
3. De leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot klager, betrokkene, de vertegenwoordiger of aangeklaagde.
4. De leden verrichten hun werkzaamheden onafhankelijk en zonder vooringenomenheid.
5. Ten behoeve van de vervulling van haar taak houdt de klachtencommissie zich in elk geval op de hoogte van de ontwikkelingen op het terrein van het verlenen van zorg en verplichte zorg aan personen met een psychische stoornis.
6. De voorzitter van de klachtencommissie wordt benoemd door de meerderheid van de zittende leden en met instemming van zorgaanbieder en de CFM-raad. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.
7. Een lid van de klachtencommissie wordt met instemming van de zittende leden benoemd door de voorzitter van de klachtencommissie.
8. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier (4) jaar en kunnen aansluitend éénmaal worden herbenoemd voor de periode van vier (4) jaar.
9. Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt:
  - a. door het besluit van het lid om het lidmaatschap van de klachtencommissie te beëindigen;
  - b. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - c. als het lid een ambt of betrekking aanvaardt onverenigbaar met het lidmaatschap van de klachtencommissie.
10. Een lid van de klachtencommissie kan op verzoek van een meerderheid van de leden ontslagen worden als het lid door handelen of nalaten ernstig nadeel toebrengt aan het in hem gestelde vertrouwen.
11. Een verzoek als bedoeld in het tiende lid kan slechts worden gedaan indien het betrokken lid zijn taken verwaarloost en/of ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken en/of op grond van een dringende reden.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

**Artikel 1.2.2 Ondersteuning klachtencommissie**

Aan de klachtencommissie is een ambtelijk secretaris verbonden die in opdracht van de voorzitter zelfstandig een feitenonderzoek kan verrichten en die de klachtencommissie ondersteunt in de uitvoering van haar werkzaamheden. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie, is in dienst van de instelling, maar legt voor de werkzaamheden als ambtelijk secretaris verantwoording af aan de klachtencommissie. De aanstelling van een ambtelijk secretaris behoeft instemming van de commissie.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Hoofdstuk 2 Wet verplichte GGZ

### Paragraaf 2.1 Specifieke begrippen

#### Artikel 2.1.1 Specifieke begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt verstaan onder: klacht	een klacht als bedoeld in artikel 10:3 van de Wvvgz. Deze wordt tevens uitgewerkt in artikel 2.2.1 van dit reglement;
klachtgerechtigde	de betrokkene (cliënt), de vertegenwoordiger of nabestaande van betrokkene;
vertegenwoordiger	vertegenwoordiger als bedoeld in artikel 1:3 van de Wvvgz;
(verplichte) zorg	(verplichte) zorg als bedoeld in artikel 3:2 van de Wvvgz.

### Paragraaf 2.2 Klachtencommissie

#### Artikel 2.2.1 Taak klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt klachten over de nakoming van een verplichting of een beslissing op grond van de Wvvgz (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040635/2020-10-31>):

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| a. artikel 1:5          | besluit dat betrokkene niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn eigen belangen (wilsonbekwaam);  |
| b. artikel 4:1, 2de lid | betrokkene en de zorgverantwoordelijke stellen samen een zelfbindingsverklaring op en worden het niet eens met elkaar;   |
| c. artikel 7:3          | verplichte zorg die is ondergaan gedurende de procedure van de aanvraag crisismaatregel;   |
| d. artikel 8:4          | dat het dossier niet alle documenten, voor zover aanwezig en relevant, bevat die in dat artikel zijn opgenomen;  |
| e. artikel 8:7          | interventies op het terrein van de zorg die zijn vastgelegd in een zorgmachtiging, een crisismaatregel of voortzetting van de crisismaatregel, zijn niet verleend door de zorgaanbieder; |
| f. artikel 8:9          | besluit om verplichte zorg tegen de wil van betrokkene te verlenen;  |

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

g. artikel 8:11	verlenen van verplichte zorg tegen de wil van betrokkene ter tijdelijke afwending van een noodsituatie;
h. artikel 8:12	aanzegging om de duur van de tijdelijk verplichte zorg, uit artikel 8:11, te verlengen;
i. artikel 8:13	schriftelijke besluit tot verlenen van tijdelijk verplichte zorg of de verlenging daarvan;
j. artikel 8:14	besluit tot onderzoek van “fouilleren aan het lichaam en kleding”, “de woonruimte binnen de accommodatie” of “poststukken”;
k. artikel 8:15	de huisregels zijn niet verstrekt aan betrokkene of zijn vertegenwoordiger;
l. artikel 8:16 1ste, 2de, 3de lid	besluit van de geneesheer directeur, uit eigen beweging of op verzoek van betrokkene, om betrokkene over te plaatsen naar een andere instelling;
m. artikel 8:17	besluit van de geneesheer directeur, uit eigen beweging of op verzoek van betrokkene, ter verlening van een tijdelijke onderbreking van de verplichte zorg;
n. artikel 8:18, 8ste, 12de lid	besluit van de geneesheer directeur om aan de beslissing tot beëindiging van verplichte zorg voorwaarden of beperkingen te verbinden, en besluit van de geneesheer directeur om de voorwaardelijke beëindiging in te trekken omdat de voorwaarden niet zijn nageleefd;
o. artikel 8:20	bezwaar tegen de voorwaarden en beperkingen bij de tijdelijke onderbreking (8:17) of bij de voorwaardelijke beëindiging van de verplichte zorg (8:18);
p. artikel 8:21	wanneer er geen evaluatie is geweest over de uitvoering van de zorgmachtiging, crisismaatregel of verlenging van de crisismaatregel op het moment dat het voornemen bestaat om de verplichte zorg te beëindigen;

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022



q. artikel 8:34

schending van de geheimhoudingsplicht door de zorgaanbieder, de geneesheer directeur, de zorgverantwoordelijke en hun medewerkers, met uitzondering van de psychiater die de geneeskundige verklaring heeft opgesteld;

Speciale klachtonderdelen voor betrokkene die via justitie in zorg zijn gekomen.

r. artikel 9:3

de aanwijzing door de geneesheer directeur van een zorgverantwoordelijke;

s. artikel 9:4

het niet voldoende spoedig, na opnemingsopstellen van een zorgplan;

t. artikel 9:5

de behandeling die wordt verleend is niet opgenomen in het zorgplan;

u. artikel 9:6

besluit om bij verzet of wanneer betrokkene niet instemt met de zorg die is opgenomen in het zorgplan, de behandeling toch te verlenen (dwangbehandeling);

v. artikel 9:7

de uitvoering van, de behandeling(en) opgenomen in, het zelfbindingsplan terwijl betrokkene zich hiertegen verzet;

w. artikel 9:8

tegen de wil van betrokkene toepassen van middelen of maatregelen, die niet zijn opgenomen in het zorgplan, ter afwending van een noodsituatie;

x. artikel 9:9

besluit tot opleggen van beperkingen in het ontvangen van bezoek, beperkingen in de bewegingsvrijheid en of beperkingen bij het vrij gebruik van communicatiemiddelen.

## Paragraaf 2.3 Klachtenbehandeling

### Artikel 2.3.1 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke, gemotiveerde en ondertekende klacht wordt ingediend, bij voorkeur via het klachtenformulier, bij de klachtencommissie. Indien dit door klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon.
2. Klager kan een klacht indienen:
  - a. Per mail: klachtencommissie@ggz-nhn.nl
  - b. Per post: Klachtencommissie voor GGZ Noord-Holland-Noord, Postbus 18, 1850 BA Heiloo

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

Via het klachtenformulier op de website: <https://www.ggz-nhn.nl/klachtencommissie> en voor betrokkenen op papier te verkrijgen bij het behandelteam.

3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - a. De naam, adres, geboortedatum en overige contactgegevens van klager
  - b. Indien klager niet zelf de betrokkene is, dan ook de naam en geboortedatum van betrokkene
  - c. Een duidelijke omschrijving van de klacht, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten rondom hetgeen waarover geklaagd wordt en tegen wie de klacht gericht is.
4. Klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
5. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

### Artikel 2.3.2 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld 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 klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht door een door hem aangewezen persoon. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven.
4. Met het indienen van de klacht stemt klager ermee in dat de klachtencommissie inlichtingen inwint, voor zover dat volgens de klachtencommissie noodzakelijk is om de klacht te kunnen behandelen. De klachtencommissie kan een ieder die binnen de zorgaanbieder werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht.
5. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat aangeklaagde bij zijn verweer de voor de klacht(procedure) relevante cliëntengegevens overlegt, tenzij de cliënt zelf uitdrukkelijk in zijn klacht heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
6. Klager ontvangt bij aanvang van de behandeling van de klacht het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage en afschrift van het medisch dossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op welke wijze klager toestemming kan geven. Indien klager niet de cliënt zelf is, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.
7. Aan het onthouden van toestemming, zoals bedoeld in het vijfde lid, of het niet verstrekken van toestemming aan de klachtencommissie, zoals bedoeld in het zesde lid,

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

kan de klachtencommissie de consequenties verbinden die haar onder de omstandigheden van het geval geraden voorkomen.

### Artikel 2.3.3 Schorsing

1. Klager kan de klachtencommissie schriftelijk verzoeken de tenuitvoerlegging van de beslissing waartegen een klacht is ingediend te schorsen totdat op de klacht is beslist.
2. De klachtencommissie beslist, na de betrokkene en de zorgverantwoordelijke te hebben gehoord, zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen op het schorsingsverzoek.
3. De klachtencommissie deelt de schriftelijke beslissing onverwijld mee aan klager, betrokkene en de zorgverantwoordelijke.

### Artikel 2.3.4 Schadevergoeding

1. De klager kan bij zijn klacht of binnen een week na zijn de (gedeeltelijke) gegrondverklaring van zijn klacht aan de klachtencommissie tevens verzoeken om schadevergoeding door de zorgaanbieder.
2. De klager moet het schriftelijke verzoek tot schadevergoeding onderbouwen.
3. De klachtencommissie kan ambtshalve tot schadevergoeding door de zorgaanbieder besluiten.
4. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder, binnen een door de klachtencommissie vast te stellen termijn, in staat om zijn schriftelijke visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven.
5. De klachtencommissie stelt de schadevergoeding naar billijkheid vast.

### Artikel 2.3.5 Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord.
3. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
4. De klachtencommissie bericht tijdig aan partijen op welke locatie de betrokkene en de aangeklaagde zullen worden gehoord.
5. Indien de klager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst, draagt de klachtencommissie zorg voor bijstand van een tolk.
6. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

- a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
  - b. de klacht afkomstig is van een persoon die niet klachtgerechtigd is;
  - c. de klacht geen betrekking heeft op een beslissing of verplichting als bedoeld in artikel 2.2.1;
  - d. de klacht betrekking heeft op de inhoud van de zorgmachtiging of crisismaatregel als zodanig;
  - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de zorgaanbieder werkzaam was;
  - f. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - g. klager de klacht heeft ingetrokken.
7. Klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
  8. Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie gemotiveerd verzoeken haar samenstelling te wijzigen, indien de samenstelling van de klachtencommissie niet voldoet aan het bepaalde in lid 1 t/m 4 van artikel 3. De klachtencommissie neemt binnen [aantal] dagen na ontvangst van het verzoek een beslissing op dit verzoek.
  9. Elk lid van de klachtencommissie heeft het recht van verschoning.
  10. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en aangeklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken de patiëntenvertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.

#### **Artikel 2.3.6 Bevoegdheden klachtencommissie**

1. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
2. De klachtencommissie heeft ten behoeve van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de accommodatie waar klager verblijft, met uitzondering van de persoonlijke verblijfsruimten.

#### **Artikel 2.3.7 Beslissing klachtencommissie**

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie verklaart een klacht niet-ontvankelijk, indien deze betrekking heeft op de inhoud van de door de rechter vastgestelde crisismaatregel, machtiging tot voortzetting van de crisismaatregel of zorgmachtiging als zodanig.
3. Indien de klachtencommissie de klacht tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.

4. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven tot het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
5. De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
6. Indien de klachtencommissie de klacht ongegrond verklaard, dan zal zij het ingediende schadevergoedingsverzoek niet in behandeling nemen.
7. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan klager, betrokkene, vertegenwoordiger, de advocaat, aangeklaagde, de zorgverantwoordelijke, de geneesheer directeur, de zorgaanbieder en de inspectie.
8. De klachtencommissie verplicht de zorgaanbieder de geanonimiseerde uitspraken te publiceren op de eigen website van de zorgaanbieder.

#### **Artikel 2.3.8 Termijnen van beslissing klachtencommissie (was 2.3.7.)**

1. De klachtencommissie neemt binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht.
2. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht.
3. De klachtencommissie neemt in beginsel uiterlijk binnen achtentwintig dagen na ontvangst van een verzoek tot schadevergoeding een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over dat verzoek.
4. Wanneer de klachtencommissie op grond van het verzoek tot schadevergoeding besluit dat een (nadere) hoorzitting nodig is, wordt die zitting gepland binnen zeven dagen na de ontvangst van het schadeverzoek. De klachtencommissie neemt binnen zeven dagen na bovengenoemde zitting een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over het verzoek tot schadevergoeding.

#### **Artikel 2.3.9 Beroep**

1. Nadat de klachtencommissie een beslissing op een klacht heeft genomen of indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan klager, de vertegenwoordiger, de zorgaanbieder of een nabestaande van betrokkene een schriftelijk en gemotiveerd verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van een beslissing over de klacht.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

2. De termijn hiervoor is maximaal zes (6) weken na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan de verzoeker is meegedeeld of maximaal zes (6) weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Hoofdstuk 3 Jeugdwet

Dit reglement vindt zijn grondslag in de Jeugdwet zoals die op 1 januari 2015 is ingevoerd. De tekst van de Jeugdwet is terug te vinden op (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0034925/2020-07-01>).

De Jeugdwet verplicht elke zorgaanbieder tot het treffen van een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hem of van voor hem werkzame personen jegens een jeugdige, ouder of pleegouder in het kader van (gesloten) jeugdhulp. De zorgaanbieders brengen de regeling op passende wijze onder de aandacht van jeugdigen, ouders en pleegouders.

### Paragraaf 3.1 Specifieke begrippen

#### Artikel 3.1.1 Specifieke begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

1. Klacht: Een uiting van ontevredenheid door een klager over een gedraging van de jeugdhulpaanbieder of van voor hem werkzame personen.
2. Klager: Een klacht kan ingediend worden:
  - door of namens de jeugdige, diens ouder(s) (met of zonder gezag), voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of pleegouder(s);
  - door een nabestaande, indien sprake is van overlijden van een van hierboven genoemde personen.
  - een klacht op basis van artikel 6.5.1 van de Jeugdwet kan ingediend worden door de jeugdige of degene die het gezag over hem heeft.
3. Gedraging: Enig handelen of nalaten dat gevolgen heeft voor de jeugdige, diens ouder(s) pleegouder(s) of anderen die een jeugdige als behorende tot hun gezin verzorgen en opvoeden.
4. Beklaagde: De jeugdhulpaanbieder op wie of op wiens medewerker(s) of anderszins voor hem werkzame personen de klacht betrekking heeft.
5. Commissie: De klachtencommissie belast met de behandeling van klachten bedoeld in de artikelen 4.2. en 6.5.1. van de Jeugdwet.
6. Jeugdhulp: 1) ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen,

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptiegerelateerde problemen.

2) het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, en

3) het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien (18) jaar nog niet hebben bereikt.

7. Jeugdhulpverlener: natuurlijke persoon die bedrijfsmatig jeugdhulp verleent.

8. Jeugdige: persoon die

- 1) de leeftijd van achttien (18) jaar nog niet heeft bereikt
- 2) de leeftijd van achttien (18) jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig (23) jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
  - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp als bedoeld onder 1), waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van achttien (18) jaar, noodzakelijk is.
  - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
  - is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien (18) jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.

9. Ouder: gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder.

10. Vertrouwenspersoon: 1) persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger jeugdigen, ouders of pleegouders op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens GGZ NHN, voor zover deze rechten samenhangen met de in deze wet geregelde onderwerpen.

2) die onafhankelijk is van GGZ NHN waarmee de jeugdige, zijn ouders of zijn pleegouders te maken hebben, en

3) voor wie een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en strafvorderlijke gegevens is afgegeven.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022



## Paragraaf 3.2 Klachtencommissie

### Artikel 3.2.1 De commissie

GGZ NHN heeft een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit tenminste drie (3) leden inclusief de voorzitter. De leden zijn niet werkzaam bij GGZ NHN. In de commissie hebben minimaal zitting: een voorzitter, een jurist en een psychiater of gedragswetenschapper of andere inhoudelijk deskundige.

De commissie verricht haar werkzaamheden volgens de bepalingen van dit reglement. Een commissielid heeft een verschoningsplicht in de gevallen dat hij een persoonlijk belang heeft bij een ingediende klacht, of wanneer er op andere wijze feiten of omstandigheden bestaan waardoor in het algemeen de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden.

### Artikel 3.2.2. Taak klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt de volgende klachten op grond van de Jeugdwet:

#### Jeugdhulp

artikel 4.2.1

klachten over *gedragingen* van GGZ NHN of van voor deze werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp.

#### Vrijheidsbeperkende maatregelen

artikel 6.3.1 2<sup>e</sup> lid

(vrijheidsbeperkende maatregelen)

het, binnen de gesloten accommodatie, de jeugdige

- verbieden om zich op te houden op in het hulpverleningsplan aangegeven plaatsen en zo nodig de tijdstippen waarop dat verbod geldt,
- tijdelijk in afzondering te plaatsen,
- tijdelijk over te plaatsen binnen de gesloten accommodatie of naar een andere gesloten accommodatie, of
- vastpakken en vasthouden;

het toepassen van jeugdhulpverleningsprogramma's, of geneeskundige behandelingsmethoden, waaronder het toedienen van medicijnen;

artikel 6.3.2

1<sup>e</sup> lid (gedwongen hulpverlening en behandeling)

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

<p>artikel 6.3.3 1<sup>e</sup> lid (beperking communicatie en bezoek)</p>	<p>onverminderd de huisregels het beperken van het brief- en telefoonverkeer of het gebruik van andere communicatiemiddelen, of het beperken van bezoek of bepalen dat bezoek slechts onder toezicht kan plaatsvinden;</p>
<p>artikel 6.3.4 2<sup>e</sup> lid (controlemaatregelen)</p>	<p>controlemaatregelen toepassen, als</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) onderzoek aan lichaam en kleding,</li> <li>b) onderzoek van urine op aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen,</li> <li>c) onderzoek van de kamer van de jeugdige op de aanwezigheid van voorwerpen die hij niet in zijn bezit mag hebben, of</li> <li>d) onderzoek van poststukken afkomstig van of bestemd voor de jeugdigen op de aanwezigheid van voorwerpen, doch slechts in aanwezigheid van de jeugdige;</li> </ul>
<p>artikel 6.3.4 3<sup>de</sup> lid (inbeslagname)</p>	<p>in beslag nemen van voorwerpen die de jeugdige niet in zijn bezit mag hebben;</p>
<p>artikel 6.3.5 1<sup>e</sup> lid (maatregelen tijdens vervoer)</p>	<p>tijdens het vervoer van en naar een gesloten accommodatie, door de vervoerder genomen maatregelen, namelijk het vastpakken en vasthouden, het onderzoek aan kleding, of de tijdelijke plaatsing in een afzonderlijke en af te sluiten ruimte in het vervoermiddel;</p>
<p>artikel 6.3.7 (tijdelijke noodsituatie)</p>	<p>het toepassen van maatregelen, methoden of beperkingen, als bedoeld in de artikelen 6.3.1 tot en met 6.3.4 die niet opgenomen zijn in het hulpverleningsplan, ter afwijking van een noodsituatie;</p>
<p>artikel 6.4.1 (verlof)</p>	<p>een besluit aangaande verlof, de eventueel daaraan verbonden voorwaarden en de intrekking of wijziging van dat verlof of die voorwaarden.</p>

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

### Paragraaf 3.3 Klachtenbehandeling

#### Artikel 3.3.1 Indienen van een klacht

1. Een schriftelijke, gemotiveerde en ondertekende klacht wordt ingediend, bij voorkeur via het klachtenformulier, bij de klachtencommissie. Indien dit door klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon<sup>3</sup>.
2. Klager kan een klacht indienen:
  - a. Per mail: klachtencommissie@ggz-nhn.nl
  - b. Per post: Klachtencommissie voor GGZ Noord-Holland-Noord, Postbus 18, 1850 BA Heiloo
  - c. Via het klachtenformulier op de website: <https://www.ggz-nhn.nl/klachtencommissie> en voor betrokkenen op papier te verkrijgen bij het behandelteam.
3. Het klaagschrift bevat minimaal:
  - a. De naam, het adres, de geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en de handtekening van klager.
  - b. Indien klager niet zelf de jeugdige is, vermeldt het klaagschrift ook de naam, de geboortedatum en het adres (of de verblijfplaats) van de jeugdige
  - c. Een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en over/tegen wie wordt geklaagd, voor zover mogelijk voorzien van data en feiten die op de klacht betrekking hebben.
4. Klager toont op verzoek van de klachtencommissie aan dat hij klachtgerechtigd is.
5. De klachtencommissie stuurt klager binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van een klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht en vermeldt daarin de datum van ontvangst.

#### Artikel 3.3.2 Processtukken

1. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de klacht aan de beklaagde en stelt de beklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de klachtencommissie te stellen termijn.
2. De klachtencommissie stuurt onverwijld een kopie van de schriftelijke reactie op de klacht aan klager.
3. Met het indienen van de klacht stemt klager er mee in dat beklaagde bij zijn verweer de voor de klacht(procedure) relevante cliëntengegevens overlegt, tenzij de cliënt zelf uitdrukkelijk in zijn klacht heeft aangegeven zijn toestemming daarvoor gedeeltelijk of geheel te onthouden.
4. Klager ontvangt bij aanvang van de klachtprocedure het verzoek de klachtencommissie schriftelijk te machtigen voor inzage en afschrift van het cliëntendossier voor zover dit voor de behandeling van de klacht nodig is. De klachtencommissie vermeldt daarbij op

<sup>3</sup> Vertrouwenspersoon van het AKJ of stichting PVP

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

welke wijze klager toestemming kan geven. Indien klager niet de cliënt zelf is, en ouder is dan 12 jaar, dan wordt de cliënt om toestemming gevraagd.

5. Aan het onthouden van toestemming, zoals bedoeld in het derde lid, of het niet verstrekken van toestemming aan de klachtencommissie, zoals bedoeld in het vierde lid, kan de klachtencommissie de consequenties verbinden die haar onder de omstandigheden van het geval geraden voorkomen.

### **Artikel 3.3.3 Bemiddeling**

1. De secretaris van de klachtencommissie onderzoekt of klager en beklaagde akkoord gaan met een bemiddelingspoging.
2. Indien klager en beklaagde akkoord gaan met een bemiddelingspoging wijst de klachtencommissie uit haar midden een (1) of meer leden, aan om een bemiddelingspoging te ondernemen. In dat geval nemen de termijnen zoals bedoeld in artikel 3.3.5 van dit reglement nog geen aanvang. De op deze wijze afgehandelde klachten worden wel geregistreerd.
3. Indien klager en/of beklaagde niet akkoord gaat/gaan met de bemiddelingspoging, dan heeft de termijn zoals bedoeld in artikel 3.3.5 ten tijde van de ontvangst van de schriftelijke klacht een aanvang genomen.
4. Het lid of de leden van de klachtencommissie, belast met de bemiddelingspoging, rapporteert/rapporteren zo spoedig mogelijk aan de commissie of de klacht geheel of gedeeltelijk wordt ingetrokken.
5. De klachtencommissie stuurt een schriftelijke bevestiging van het resultaat van de bemiddeling – de klacht wordt ingetrokken of de klacht wordt alsnog behandeld door klachtencommissie – naar klager, beklaagde en de zorgaanbieder.

### **Artikel 3.3.4 Behandeling van de klacht**

1. De klachtencommissie behandelt de klacht zodanig dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De klachtencommissie stelt klager en beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord. Klager en beklager worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een advocaat, vertrouwenspersoon of iemand anders van zijn of haar keuze. De naam van deze persoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, tijdig voor de mondelinge behandeling van de klacht aan de klachtencommissie doorgegeven. Kosten verbonden aan bijstand door een derde, komen voor rekening van de klager.
3. Een hoorzitting wordt gehouden door minimaal drie (3) leden van de commissie, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter leidt de hoorzitting, stelt de gehoorde vragen naar aanleiding van de klacht en draagt er zorg voor dat de gehoorde hun zienswijze over de klacht kunnen toelichten (hoor en wederhoor).

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

Daarnaast biedt hij de leden van de commissie de gelegenheid vragen te stellen met betrekking tot de klacht.

4. Het horen vindt plaats op een locatie die op eenvoudige wijze bereikbaar is voor klager.
5. De commissie kan de jeugdhulpverlener(s) verzoeken schriftelijke informatie aan de commissie te overleggen wanneer die van belang voor een juiste beoordeling van de klacht. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, is ter inzage voor klager en beklaagde. Met de aangeleverde informatie als wel de klacht en het verweerschrift dient vertrouwelijk te worden omgegaan zoals beschreven in het privacyreglement van GGZ NHN.
6. De klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:
  - a. een gelijke klacht van eenzelfde persoon nog in behandeling is bij de klachtencommissie;
  - b. de klacht afkomstig is van een persoon die niet klachtgerechtigd is;
  - c. de klacht geen betrekking heeft op een van de klachtgronden als bedoeld in artikel 3.2.2. van dit reglement;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging van een persoon die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet voor de jeugdhulpaanbieder werkzaam was;
  - e. de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging die meer dan vijf jaar voorafgaand aan het moment van indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - f. klager de klacht heeft ingetrokken.
7. Klager kan de klacht intrekken door een schriftelijk bericht aan de klachtencommissie.
8. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt of de behandeling staakt, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan in ieder geval klager en beklaagde, de zorgaanbieder, en indien betrokken de vertrouwenspersoon en/of de (rechts)bijstandsverlener.

### **Artikel 3.3.5 Beslissing klachtencommissie**

1. De beslissing van de klachtencommissie op de klacht strekt tot:
  - a. onbevoegdverklaring van de klachtencommissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. De klachtencommissie neemt binnen vier (4) weken na ontvangst van een klacht een schriftelijke en gemotiveerde beslissing over de klacht.
3. De klachtencommissie deelt de beslissing mee aan klager, jeugdige, ouders bekleed met gezag, beklaagde en de zorgaanbieder.
4. Kan niet binnen bovengenoemde genoemde termijn, een oordeel worden uitgebracht over een klacht op grond van artikel 4.2.1 Jeugdwet, dan zal de klachtencommissie dit

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

schriftelijk meedelen aan genoemde personen onder opgave van redenen en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal vier (4) weken kan zijn.

- Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de instelling daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge de wet met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

### **Artikel 3.3.6. Aanvulling beslissing vrijheidsbeperkende maatregelen**

Met betrekking tot de beslissing op een klacht als bedoeld in artikel 6.5.1. van de Jeugdwet (kort gezegd de vrijheidsbeperkende maatregelen) gelden tevens de volgende bepalingen:

- Indien de klachtencommissie een klacht als bedoeld in artikel 6.5.1 Jeugdwet, tegen een beslissing gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, kan zij een opdracht geven aan de zorgaanbieder tot het nemen van een nieuwe beslissing.
- De klachtencommissie kan een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij bepalen dat enige tegemoetkoming, die geldelijk van aard kan zijn, aan de klager geboden is en stelt zij die tegemoetkoming vast.

### **Artikel 3.3.7 Maatregelen jeugdhulpaanbieder**

- Binnen vier (4) weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie over een klacht, als bedoeld in artikel 4.2.1 Jeugdwet, deelt de jeugdhulpaanbieder schriftelijk mede aan klager, jeugdige, ouders bekleed met gezag, beklaagde en de klachtencommissie of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke en zo niet waarom.
- Bij afwijking van bovengenoemde termijn deelt de jeugdhulpaanbieder dit, met opgave van redenen, schriftelijk mee aan bovengenoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

## Hoofdstuk 4 Overige

### Artikel 4.1 Archivering klachtdossier

1. De klacht, en de daarop betrekking hebbende stukken, worden in een aan te leggen klachtdossier gevoegd.
2. De registratie en de klachtdossiers worden bewaard tot vijf (5) jaar na de uitspraak van de klachtencommissie of het moment waarop de klachtencommissie uitspraak had moeten doen. Na deze termijn kan slechts bewaring plaats vinden van geanonimiseerde kerngegevens en stukken.
3. In het behandeldossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door of namens de cliënt ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier opgenomen.

### Artikel 4.2 Geheimhouding

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

### Artikel 4.3 Medewerking

Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan onderzoek van de klachtencommissie en gehoor te geven aan een oproep van de klachtencommissie om ter zitting te verschijnen.

### Artikel 4.4 Kosten

1. Voor de behandeling van klachten brengen de zorgaanbieder en/of de klachtencommissie geen kosten in rekening aan klager of aangeklaagde.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen, getuigen en tolken door de klachtencommissie komen voor rekening van de zorgaanbieder.
3. Kosten gemaakt voor juridische bijstand aan klager komen voor rekening van klager. Dit geldt eveneens voor reiskosten of vergoeding van reistijd.

### Artikel 4.5 Openbaarmaking klachtenreglement

De zorgaanbieder brengt dit reglement onder de aandacht van betrokkenen en hun vertegenwoordigers door plaatsing op website <https://www.ggz-nhn.nl/klachtencommissie>.

### Artikel 4.6 Jaarverslag

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvvgz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022

De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.  
Het jaarverslag wordt verstrekt aan de zorgaanbieder en de CFM-raad.  
Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van de instelling.

#### **Artikel 4.7 Evaluatie**

De klachtencommissie evalueert deze klachtenregeling binnen één [1] jaar na vaststelling.  
De klachtencommissie betreft bij de evaluatie in ieder geval de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder en haar CFM-raad.

#### **Artikel 4.8 Overgangsbepaling**

Klachten over beslissingen als bedoeld in artikel 41 Wet bijzondere opnemingspsychiatrische ziekenhuizen (Bopz) kunnen tot twee jaar na inwerkingtreding van de Wvggz worden ingediend. Deze worden behandeld volgens het klachtenreglement dat gold ten tijde van de Wet Bopz.

#### **Artikel 4.9 Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de klachtencommissie.  
Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de klachtencommissie ter advisering voor aan de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder en haar CFM-raad.

#### **Artikel 4.10 Datum van inwerkingtreding**

1. Dit reglement treedt in werking op 1-1-2021.
2. Het Reglement van de klachtencommissie GGZ Noord-Holland-Noord, behoudens hetgeen bepaald in artikel 4.8 van dit reglement, zal niet meer van kracht zijn.

Eigenaar:	Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Auteur:	Voorzitter van de Klachtencommissie Wvggz voor GGZ Noord-Holland-Noord		
Aan een afgedrukte versie kunnen geen rechten worden ontleend. De geautoriseerde intranetversie van het kwaliteitshandboek blijft leidend.		Herzieningsdatum:	1-1-2022