



Inhoudsopgave

Inleiding.....	1
Toelichting.....	2
<i>Van Bopz naar Wvvggz, de belangrijkste wijzigingen in het klachtrecht.....</i>	2
<i>Instelling klachtencommissies.....</i>	2
<i>Samenwerkingsverbanden.....</i>	3
<i>Leden klachtencommissie.....</i>	4
<i>Schadevergoeding.....</i>	5

Inleiding

In hoofdstuk 10 van de Wet verplichte GGZ (Wvvggz) zijn de klachtenprocedure en schadevergoeding geregeld. De Wet stelt een aantal eisen aan de samenstelling en de werkwijze van de klachtencommissie. Het Model Klachtenregeling concretiseert deze wettelijke eisen. De schuingedrukte tekst in het Model is optioneel en niet gebaseerd op een wettelijke verplichting.

Het Model heeft de status van handreiking en kan voor de eigen praktijk worden aangepast. Integratie van klachtenregelingen op basis van andere wetgeving (zoals de Wfz, Wkkgz en Jeugdwet) is mogelijk.

Het Model klachtenregeling is opgesteld door de Werkgroep Klachtenregeling, bestaande uit juristen werkzaam bij verschillende zorgaanbieders, op verzoek van GGZ Nederland. Daarnaast is de wijze van instelling van de klachtencommissie, de wensen van samenstelling van de commissie en de competenties die daarbij horen is afgestemd met Stichting MIND.¹

Hieronder zal een beknopte toelichting gegeven worden op de wettelijke vereisten die voortvloeien uit hoofdstuk 10 van de Wvvggz.

¹ Stichting MIND is een representatief te achten cliëntenorganisatie volgens het Ministerie van VWS, in e-mailbericht aan GGZ Nederland, november 2018.





Toelichting

Van Bopz naar Wvvgz, de belangrijkste wijzigingen in het klachtrecht

De wetgever heeft beoogd de klachtprocedure van de Wet Bopz in grote lijnen voort te zetten², niettemin zijn er verschillen tussen de regeling van het klachtrecht op grond van de Wvvgz en het klachtrecht op grond van de Wet Bopz.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Andere wijze van instelling van klachtencommissies³;
- de leden van de klachtencommissie mogen niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder⁴ en de leden van de klachtencommissie zijn onafhankelijk en verrichten hun werkzaamheden zonder vooringenomenheid⁵. De Wet Bopz stelde alleen de eis van onafhankelijkheid van de voorzitter;
- meer klachtgronden⁶;
- de klachtencommissies hebben de mogelijkheid hebben om, ambtshalve of op verzoek van de klager, schadevergoeding toe te kennen⁷;
- de uitspraken van klachtencommissies moeten, geanonimiseerd, gepubliceerd worden op een geschikt platform⁸;
- de mogelijkheid van beroep zowel voor klager als aangeklaagde⁹.

Instelling klachtencommissies

In artikel 10:1, eerste lid, is bepaald dat *“de zorgaanbieder is aangesloten bij een door één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en één of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders ingestelde klachtencommissie...”*.

In de Memorie van Toelichting wordt als doel van de klachtenprocedure vermeldt: *“De klachtenprocedure biedt de waarborg dat in alle onafhankelijkheid wordt getoetst of de toepassing van de verplichte zorg binnen de grenzen van de zorgmachtiging of crisismaatregel is gebleven.”*¹⁰

² TK 32 399, nr. 3

³ De klachtencommissie moet zijn ingesteld door één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en één of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders (artikel 10:1, eerste lid Wvvgz).

⁴ Artikel 10:1, eerste lid en 10:2, tweede lid Wvvgz

⁵ Artikel 10:2, tweede lid Wvvgz

⁶ 5 klachtgronden onder de Wet Bopz en 24 onder de Wvvgz. De limitatieve opsomming staat in artikel 10:3 Wvvgz.

⁷ Artikel 10:11 Wvvgz

⁸ Artikel 10:6, zevende lid Wvvgz

⁹ Artikel 10:7, eerste lid Wvvgz

¹⁰ TK 32 399, nr. 3

Alle zorgaanbieders die verplichte zorg leveren dienen dus aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De Wvvgz stelt de volgende eisen aan de klachtencommissie:

- de klachtencommissie moet zijn ingesteld door één of meer representatief te achten cliëntenorganisaties en één of meer representatief te achten organisaties van zorgaanbieders¹¹;
- de klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie leden¹²;
- in een klachtencommissie hebben in ieder geval een jurist en een psychiater zitting¹³;
- De klachtencommissie houdt 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 stoornis¹⁴.

Samenwerkingsverbanden

De wet schrijft voor dat de klachtbehandeling plaatsvindt door een onafhankelijke klachtencommissie, waarbij de afstand tussen klager en onafhankelijke klachtencommissie dusdanig moet zijn dat de klachtencommissie wel bereikbaar (en 'bereikbaar') is voor klachten en klagers¹⁵. In de toelichting op de Wvvgz is aangegeven dat *“de klachtregeling bedoeld is als een toegankelijke voorziening, waarbij zo min mogelijk drempels worden opgeworpen voor betrokkene om zijn klachten door een onafhankelijke klachtencommissie te laten beoordelen”*¹⁶.

De wetgever geeft in de toelichting¹⁷ ruimte voor de mogelijkheid van een regionale klachtenklachtencommissie, maar geeft eveneens de ruimte om een niet-regionale invulling te geven aan klachtencommissies. Zo kunnen in bepaalde regio's de reeds bestaande samenwerkingsverbanden tussen zorgaanbieders worden voortgezet, waarbij één klachtencommissie alle zorgaanbieders in het samenwerkingsverband bedient.

Indien samenwerkingsverbanden gevormd zijn of worden, is het wenselijk dat deze openstaan voor toetreding van andere Wvvgz-zorgaanbieders, om zo tot onafhankelijke regionale klachtencommissies te kunnen komen. Indien in een regio slechts één zorgaanbieder werkzaam is, is het in de praktijk onmogelijk om een samenwerkingsverband van meerdere zorgaanbieders te vormen, waarbij de bereikbaarheid gewaarborgd is.

¹¹ Artikel 10:1, eerste lid Wvvgz

¹² Artikel 10:1, eerste lid Wvvgz

¹³ Artikel 5.1 Bvvgz

¹⁴ Artikel 10:2, eerste lid Wvvgz

¹⁵ MvT, p. 100

¹⁶ TK 32 399, nr. 3

¹⁷ MvT, p. 99: *“de klachten worden beoordeeld door een (regionale) onafhankelijke klachtencommissie”*.



Van belang is dat de instelling van klachtencommissies is afgestemd op de betreffende regio waar zij werkzaam is, opdat de toegankelijkheid voor klagers is geborgd en de klachtencommissie op de hoogte is van de gebruikelijk gang van zaken in de betreffende zorgregio.

Leden klachtencommissie

In de Wvvgz is bepaald dat de zorgaanbieder moet zijn aangesloten “*bij (..) een klachtencommissie die bestaat uit een oneven aantal van ten minste drie leden die niet werkzaam zijn bij of voor de zorgaanbieder*”. Artikel 10:2, tweede lid bepaalt dat de leden van de klachtencommissie onafhankelijk zijn.

De Wvvgz stelt de volgende eisen aan de leden van de klachtencommissie:

- de leden zijn niet werkzaam bij of voor de zorgaanbieder¹⁸;
- de leden moeten onafhankelijk zijn en hun werkzaamheden verrichten zonder vooringenomenheid¹⁹;
- de leden behandelen geen klachten waarbij zij een relatie hebben tot de klager, betrokkene of de vertegenwoordiger²⁰.

Klachtencommissieleden moeten dus onafhankelijk zijn, zich op de hoogte houden van ontwikkelingen binnen de GGZ, specifiek op het terrein van verplichte zorg, en moeten bijdragen aan een deskundige en zorgvuldige besluitvorming²¹. Verder is in het Besluit verplichte ggz bepaald dat in ieder geval een psychiater en een jurist deel uitmaken van de klachtencommissie.

Een lid van de klachtencommissie zou de volgende competenties moeten bezitten:

- beschikken over ruime ervaring in de GGZ, heeft inhoudelijk kennis van de GGZ en kennis van de gebruikelijke gang van zaken binnen de GGZ;
- in staat zijn om zonder vooringenomenheid de voorgelegde klachten te beoordelen;
- beschikken over voldoende vaardigheden en tact om tijdens de mondelinge behandeling tezamen met de andere leden invulling te geven aan de mondelinge behandeling van de klacht;
- in staat zijn om in gezamenlijk overleg met de voorzitter en het andere klachtencommissielid tot een eensluidend oordeel te komen;
- beschikken over voldoende tijd om de functie op een verantwoorde manier te vervullen;
- de werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig verrichten. Hij vervult geen (neven)functies die hiermee conflicteren.

¹⁸ Artikel 10:1, eerste lid Wvvgz

¹⁹ Artikel 10:2, tweede lid Wvvgz

²⁰ Artikel 10:2, derde lid Wvvgz

²¹ Artikel 10:2 en 10:4 Wvvgz



Het strekt tot de aanbeveling dat een klachtencommissielid affiniteit heeft met klachtbehandeling en over collegiale eigenschappen beschikt om goed met de andere commissieleden en het secretariaat te kunnen samenwerken.

Ook is het wenselijk dat ernaar gestreefd wordt dat tenminste één lid van de klachtencommissie wordt benoemd op voordracht van de betrokken cliëntenraad of cliëntenraden.

Schadevergoeding

De klachtencommissies hebben de mogelijkheid om schadevergoeding toe te kennen. Een nadere toelichting op die bevoegdheid ontbreekt in de Wvggz.

In de Wvggz is bepaald dat de schadevergoeding naar billijkheid wordt vastgesteld²². Wat billijk is, is verder niet toegelicht. Ook is er geen limiet gesteld aan de hoogte van de door de klachtencommissie toe te kennen schadevergoeding²³. Het Ministerie van VWS heeft aangegeven dat de regels van het aansprakelijkheidsrecht van toepassing zijn²⁴, dus dat het dan ook niet nodig was dat daarover een regeling in de Wvggz werd opgenomen.

Van belang is met name dat uniforme toepassing van de wet landelijk wordt bevorderd. Een richtlijn zou daartoe houvast bieden. Zonder nadere duiding in de Wvggz moet dus worden teruggegrepen naar de algemene beginselen van schadevergoedingen zoals genoemd in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. Zo zal in ieder geval het verzoek tot schadevergoeding moeten worden onderbouwd door klager.

De klachtencommissie moet in staat zijn om vast te stellen dat er schade is geleden en dat de zorgaanbieder aansprakelijk is voor die schade, met andere woorden de klachtencommissie moet in staat zijn het aansprakelijkheidsrecht toe te passen. Dat vereist deskundigheid op het gebied van aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht van de klachtencommissie. De wetgever schrijft niet voor of die deskundigheid belegd moet zijn bij één of meer leden van de klachtencommissie of dat die deskundigheid kan worden ingewonnen bij een externe deskundige.

De klachtencommissie dient in ieder geval de zorgaanbieder in de gelegenheid te stellen om zijn visie op het verzoek tot schadevergoeding te geven²⁵.

GGZ Nederland zal een handreiking laten opstellen over de behandeling van schadeclaims ter ondersteuning van de zorgaanbieders.

²² Artikel 10:11, vierde lid Wvggz

²³ Nota n.a.v. verslag 8 juli 2016

²⁴ Het ministerie van VWS heeft richting GGZ Nederland bevestigd dat het aansprakelijkheidsrecht van toepassing is.

²⁵ Artikel 10:11, derde lid Wvggz