



De Wvggz klachtenprocedure; verweer en beroep - factsheet

Inleiding

Vanaf 1 januari 2020 is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing. De Wvggz voorziet in procedurele en materiële kaders voor gedwongen zorg aan psychiatrische patiënten. Patiënten kunnen over deze gedwongen zorg klagen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Nieuw is dat de klachtencommissie bij een gegronde klacht een schadevergoeding kan toekennen (zowel op verzoek van patiënt als ambtshalve).

De klachtenprocedure van de Wvggz is geregeld in [Hoofdstuk 10](#) 'Klachtenprocedure en schadevergoeding'. De patiënt kan zich in deze procedure laten adviseren en bijstaan door de PVP.

Er is een apart [klachtenreglement](#) van toepassing op Wvggz-klachten.

Klachtgronden

Art. 10:3 Wvggz bepaalt dat een schriftelijke en gemotiveerde klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie over de nakoming van een verplichting of de beslissing aangaande de uitvoering van verplichte zorg. De klacht kan worden ingediend door de patiënt zelf (al dan niet met hulp van de PVP). Ook de vertegenwoordiger van de patiënt of een nabestaande van een patiënt kunnen een klacht indienen.

[Art. 10:3 Wvggz](#) bevat een limitatieve opsomming van de klachtgronden, dat wil zeggen dat over andere artikelen dan die hier genoemd staan, niet geklaagd kan worden. Het is daarbij van belang goed voor ogen te houden dat de algemene uitgangspunten die gelden bij de uitvoering, wijziging en beëindiging van de verplichte zorg ([art. 2:1 Wvggz](#)) niet specifiek worden genoemd als gronden waarover geklaagd kan worden, maar dat deze uitgangspunten wel relevant zijn voor de beoordeling van een klacht door de klachtencommissie. Hetzelfde geldt voor de criteria voor en de doelen van het toepassen van verplichte zorg als bedoeld in [art. 3:3](#) en [3:4 Wvggz](#). Bij het voeren van een verweer is het daarom raadzaam om hier rekening mee te houden en toe te lichten op welke wijze getracht is aan deze uitgangspunten en criteria te voldoen.

Procedure

De Wvggz klachtenprocedure verloopt voor een groot deel hetzelfde als de Wet BOPZ klachtenprocedure, met drie belangrijke verschillen:

1. De klachtgronden in de Wvggz zijn uitgebreider dan de klachtgronden uit de Wet BOPZ.
2. Onder de Wvggz kan de klachtencommissie een schadevergoeding toekennen aan klager, die de zorgaanbieder dient te voldoen.
3. Zowel klager als zorgaanbieder kunnen tegen de uitspraak van de klachtencommissie in beroep bij de rechtbank.

Zodra de klachtencommissie de klacht ontvangen heeft, stuurt zij een kopie hiervan naar de zorgverantwoordelijke, de Manager Zorg en -indien van toepassing- naar de medewerker waar de klacht betrekking op heeft. De klachtencommissie verzoekt daarbij aan de zorgverantwoordelijke om binnen een aangegeven termijn een schriftelijke reactie op de klacht te geven. De



zorgverantwoordelijke kan hierbij advies vragen aan de Manager Zorg of aan de juristen van Fivoor (juristen@fivoor.nl). Indien de klacht tevens uit een onderbouwd schadevergoedingsverzoek bestaat is het dringende advies om hier de juristen bij te betrekken. Indien klager alleen een zin heeft opgenomen dat hij/zij schadevergoeding wil ontvangen, kan de verweerder zich op het standpunt stellen dat het verzoek niet onderbouwd is en dus afgewezen dient te worden.

De klager, de zorgverantwoordelijke en -indien van toepassing- de persoon tegen wie de klacht zich richt worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Hiervoor houdt de klachtencommissie een hoorzitting op een locatie van Fivoor.

Mocht er samen met de klacht een onderbouwd schadevergoedingsverzoek zijn ingediend dan zal de hoorzitting tevens gebruikt worden om dit verzoek te bespreken. Aan de juristen kan vooraf advies worden gevraagd. Indien het een complexe klacht en/of schadevergoedingsverzoek betreft, kan op verzoek een van de juristen aansluiten bij de zitting. Indien er niet verzocht was om schadevergoeding maar dit pas op de hoorzitting ter sprake komt, zal de klachtencommissie dit verzoek apart behandelen en krijgt Fivoor op een later moment de mogelijkheid om hier op te reageren.

Beslissing

De klachtencommissie doet binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht uitspraak. Indien de klacht een beslissing betreft die ten tijde van de klachtbehandeling geen gevolg meer heeft, doet de klachtencommissie binnen 4 weken na ontvangst van de klacht uitspraak.

De schriftelijke beslissing van de klachtencommissie wordt naar de zorgverantwoordelijke, naar de medewerker waar de klacht betrekking op heeft (indien van toepassing), de Manager Zorg en de geneesheer-directeur gestuurd.

Bij een gegronde klacht overlegt de geneesheer-directeur met de juristen over de mogelijkheid tot het instellen van beroep bij de rechtbank.