

Reglement Klachtencommissie

**Reglement van de klachtencommissie van
de Stichting GGZ Noord-Holland-Noord**

Inhoudsopgave

Toepassingsgebied	3
Begripsbepaling	3
Doelstelling van de klachtenregeling	4
Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	4
Indiening klachten	5
Behandeling van klachten	5
Ontvankelijkheid van een klacht	6
Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie	6
Bijstand	8
Taken van de zorgaanbieder	8
Algemene bepalingen	9
Aanhangsel: Inspecteur en gerechtelijke procedures	11
Verklaring van gebruikte afkortingen	12

Artikel 1

Toepassingsgebied

Deze regeling is krachtens de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, hierna te noemen WKCZ, van toepassing op cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door de zorgaanbieder.

Artikel 2

Begripsbepaling

2.1 Een klacht:

Een klacht is een door of namens een cliënt bij de klachtencommissie ingediend bezwaar tegen de wijze van zorg- of dienstverlening door of vanwege de zorgaanbieder.

Een klacht krachtens artikel 41 Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen, hierna te noemen BOPZ, richt zich tegen een of meer in dat artikel genoemde beslissingen, welke betreffen:

- ***een beslissing van de behandelaar dat de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling (art. 38, 2e lid, 2e volzin);***
- ***een beslissing om over te gaan tot behandeling zonder toestemming van de cliënt, om gevaar voor de cliënt of voor anderen af te wenden (art. 38, 5e lid, 3e volzin);***
- ***toepassing van middelen en maatregelen in noodsituaties zoals afzondering, separatie, fixatie, gedwongen toediening van medicatie, vocht of voedsel (art. 39);***
- ***beperking van bepaalde rechten, te weten het ontvangen en verzenden van post, het ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid in en rond de instelling, vrij telefoonverkeer (art. 40, 2e, 3e en 4e lid);***
- ***het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan (art. 41).***

2.2 De klager:

De cliënt, de persoon aan wie de zorgaanbieder zorg en/of diensten verleent of heeft verleend, alsmede diens vertegenwoordiger of nabestaande.

Klager krachtens artikel 41 BOPZ is:

- ***de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft;***
- ***elke andere in de instelling verblijvende cliënt;***
- ***de in artikel 4.1 BOPZ bedoelde personen: echtgenoot, levenspartner, ouders, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn t/m de tweede graad, voogd, curator, mentor.***

2.3 De verweerder(s):

Degene(n) tegen wie de klacht is gericht. Dit kunnen zijn de zorgaanbieder zelf en/of personen die voor de zorgaanbieder werkzaam zijn of zijn geweest.

- 2.4 De zorgaanbieder:
De Stichting GGZ Noord-Holland-Noord te Heiloo.
De zorgaanbieder wordt in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.
Tevens behandelt de klachtencommissie klachten die zijn ingediend tegen de Stichting Geriant en tegen leden van de Vereniging van vrijgevestigde psychiaters van Alkmaar en Omstreken (VVPAO)
- 2.5 Klachtencommissie:
De door de zorgaanbieder ingestelde commissie voor de behandeling van klachten als bedoeld in het eerste lid.

Artikel 3

Doelstelling van de klachtenregeling

- 3.1 Het doel is bemiddeling bij en behandeling van klachten.
- 3.2 Het op grond van klachten doen signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening teneinde de kwaliteit van deze zorg- en/of dienstverlening te verbeteren.

Artikel 4

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 4.1 De leden van de klachtencommissie, waaronder in ieder geval een psychiater en een jurist, worden benoemd door de zorgaanbieder in overleg met de cliëntenraad. De cliëntenraad van de Stichting GGZ Noord-Holland-Noord draagt na overleg met de familieraad een lid voor.
- 4.2 In overleg met de cliëntenraad en na de familieraad gehoord te hebben, benoemt de zorgaanbieder de voorzitter.
- 4.3 De leden van de commissie mogen niet in dienst zijn van de zorgaanbieder en tot deze niet in een zakelijke relatie staan. Indien een lid van de commissie persoonlijk betrokken is (geweest) bij een klacht, neemt dat lid geen deel aan de behandeling van die klacht.
- 4.4 Bij de behandeling van artikel 41 BOPZ-klachten dient de commissie zodanig samengesteld te zijn dat in ieder geval een jurist en een psychiater daarvan deel uitmaken.**
- 4.5 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal opnieuw te benoemen. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.
- 4.6 Leden worden geschorst en ontslagen door de zorgaanbieder.

- 4.7 De zorgaanbieder kan op verzoek van de klachtencommissie een lid van de commissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
- eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van zijn functie;
 - gewichtige redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 5

Indiening van klachten

- 5.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie of bij het secretariaat van de Raad van Bestuur. Indien dit door de klager wordt gewenst kan hij zich laten bijstaan bij het formuleren van de klacht. Het is aan te bevelen dat de klager voordat hij/zij de klacht schriftelijk indient, de klacht heeft besproken met de behandelverantwoordelijke, de verweerder of diens leidinggevende.
- 5.2 Klager kan een verzoek tot schorsing van de maatregel waarop de klacht betrekking heeft indienen.

Bij WKCZ-klachten dient het schorsingsverzoek aan de zorgaanbieder gericht te worden.

Bij BOPZ-klachten dient een schorsingsverzoek aan de klachtencommissie gericht te worden.

Artikel 6

Behandeling van klachten

- 6.1 De klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen drie werkdagen de ontvangst van een klacht aan de klager. De klager wordt er daarbij op gewezen dat voor een goede klachtbehandeling inzage in de behandelgegevens van de cliënt noodzakelijk kan zijn. Inzage kan alleen met schriftelijke toestemming van de cliënt.
- 6.2 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de zorgaanbieder.
- 6.3 Aan de behandeling van een klacht wordt deelgenomen door de voorzitter en twee leden. In afwijking van het hiervoor bepaalde kan de voorzitter bepalen dat aan de behandeling van een klacht die hem daartoe geschikt voorkomt, wordt deelgenomen door de voorzitter en drie leden.
- 6.4 De secretaris van de klachtencommissie onderzoekt of de klager en de verweerder akkoord gaan met een bemiddelingspoging.

- 6.5 Indien de klager en de verweerder akkoord gaan met een bemiddelingspoging wijst de klachtencommissie uit haar midden een lid of meer leden aan om een bemiddelingspoging te ondernemen. In dat geval nemen de termijnen zoals bedoeld in art. 8.6 van dit reglement nog geen aanvang. De op deze wijze afgehandelde klachten worden wel geregistreerd.
- 6.6 Indien de klager en/of verweerder niet akkoord gaat/gaan met de bemiddelingspoging, dan heeft de termijn zoals bedoeld in art. 8.6 ten tijde van de ontvangst van de schriftelijke klacht een aanvang genomen.
- 6.7 Het lid/de leden van de klachtencommissie, belast met de bemiddelingspoging, rapporteert zo spoedig mogelijk aan de commissie.
- 6.8 De klachtencommissie rapporteert aan de zorgaanbieder dat en op welke wijze de klacht door bemiddeling is weggenomen. Een klacht wordt niet verder behandeld indien klager, al dan niet na bemiddeling, van verdere behandeling afziet.

Artikel 7

Ontvankelijkheid van een klacht

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

- a) de klacht niet een klacht is zoals bedoeld in artikel 2.1 en de klager niet een persoon is als bedoeld in artikel 2.2;
- b) indien eenzelfde klacht van klager/cliënt nog in behandeling is of al behandeld is en zich ter zake van het onderwerp waarop die klacht zich richtte geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

Artikel 8

Taken, werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie

- 8.1 De commissie beslist onafhankelijk zonder last of ruggespraak.
- 8.2 Ter uitoefening van haar taak is de commissie, na toestemming van de cliënt, bevoegd informatie te verzamelen en personen werkzaam binnen de Stichting GGZ Noord-Holland-Noord te horen met betrekking tot de klacht. De nodige inlichtingen kunnen slechts gegeven worden voor zover deze niet in strijd zijn met de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).
- 8.3 Bij alle ingediende klachten worden klager en verweerder in beginsel door de klachtencommissie opgeroepen om te worden gehoord.

De voorzitter kan bepalen om een klacht in het kader van de WKCZ schriftelijk af te handelen indien is gebleken dat de klacht – na het wisselen van de stukken – kennelijk ongegrond is. In afwijking van het hiervoor bepaalde zal de klacht mondeling worden behandeld indien één van de commissieleden tegen een schriftelijke afhandeling bezwaar maakt.

- 8.4 Op verzoek van klager of verweerder kan het horen apart van elkaar plaatsvinden.

De commissie deelt aan de niet aanwezige partij de inhoud van het besprokene mee. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen.

- 8.5 Indien de commissie van mening is dat klager ontvankelijk is in zijn klacht, zal zij de klacht in behandeling nemen en een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.
- 8.6 De klachtencommissie brengt binnen 6 weken na ontvangst van een WKCZ-klacht haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager/cliënt, de verweerder, de ter zitting opgeroepen personen en aan de zorgaanbieder.
- ***De klachtencommissie brengt binnen 6 weken na ontvangst van een BOPZ-klacht die geen gevolg meer heeft of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig was haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager/cliënt, de verweerder, de ter zitting opgeroepen personen, de geneesheer directeur, de zorgaanbieder en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.***
 - ***De klachtencommissie brengt binnen 2 weken na ontvangst van een BOPZ-klacht die wèl gevolg heeft of nog gevolg heeft nadat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig was haar oordeel schriftelijk en gemotiveerd ter kennis aan klager/cliënt, de verweerder, de ter zitting opgeroepen personen, de geneesheer directeur, de zorgaanbieder en aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.***

Zo mogelijk geeft de klachtencommissie aanbevelingen aan de zorgaanbieder met betrekking tot de klacht.

Kan niet binnen genoemde termijn een oordeel worden uitgebracht, dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk meedelen aan genoemde personen onder opgave van redenen en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal zes weken kan zijn.

8.7 *De commissie kan beslissingen, waartegen o.g.v. art. 41 BOPZ een klacht is ingediend, schorsen. Het besluit tot schorsing kan door de voorzitter in overleg met een lid psychiater worden genomen.*

- 8.8 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daar van in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- 8.9 De leden en het secretariaat van de klachtencommissie zijn gehouden tot geheimhouding ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd overeenkomstig hetgeen in de WBP is bepaald.

- 8.10 De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de zorgaanbieder, het familieplatform, de (centrale) cliëntenraad en de geneeskundige Inspectie voor de Gezondheidszorg Regio noordwest, locatie Noord-Holland.
- 8.11 Door het indienen van een klacht geeft een klager de klachtencommissie impliciet toestemming voor het verwerken van informatie om haar taak naar behoren te vervullen.
Registratie en klachtendossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief van de klachtencommissie en daarna vernietigd.

Artikel 9

Bijstand

- 9.1 De klager heeft het recht om zich in de procedure te laten bijstaan door de patiëntenvertrouwenspersoon of - echter voor eigen kosten en rekening - door een advocaat of een ander zelf te kiezen persoon.
- 9.2 De leidinggevende van de verweerder kan iemand aanwijzen die de verweerder in de procedure bijstand verleent.
Ook de zorgaanbieder kan bepalen hoe de bijstand wordt geregeld.

Artikel 10

Taken van de zorgaanbieder

- 10.1 Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie inzake een WKCZ-klacht deelt de zorgaanbieder schriftelijk mede aan de klager/cliënt, de verweerder(s), de ter zitting opgeroepen personen en de klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Bij afwijking van bovengenoemde termijnen deelt de zorgaanbieder dit, met opgave van redenen, schriftelijk mee aan bovengenoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

- 10.2 De zorgaanbieder kan een besluit waartegen een klacht is gericht, onafhankelijk van een eventuele uitspraak van de klachtencommissie daarover, schorsen .

Algemene bepalingen

Artikel 11

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid om de instelling en/of de medewerkers van de zorgaanbieder civielrechtelijk, strafrechtelijk dan wel tuchtrechtelijk aan te spreken of een melding te doen bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 12

Voor de behandeling van de klachten binnen de Stichting GGZ Noord-Holland-Noord mogen noch door de klachtencommissie, noch door de zorgaanbieder, aan de klager en verweerder kosten in rekening worden gebracht. Evenmin kunnen partijen de zorgaanbieder of de commissie kosten in rekening brengen.

Artikel 13

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 14

Het klachtenreglement ligt ter inzage bij de zorgaanbieder en op de locaties en afdelingen. Aldaar zijn eveneens klachtenformulieren te verkrijgen. Mededeling van het bestaan van het reglement wordt gedaan in de cliënten-informatiebrochures en op de website van de Stichting GGZ Noord-Holland-Noord.

Artikel 15

- 15.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de zorgaanbieder, nadat het familieplatform is gehoord, de cliëntenraad advies heeft uitgebracht en de ondernemingsraad instemming heeft verleend.
- 15.2 De zorgaanbieder legt voorstellen tot wijziging van het reglement voor aan de commissie. Ook de commissie zelf kan voorstellen tot wijziging doen.

Artikel 16

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de zorgaanbieder, gehoord de klachtencommissie.

Artikel 17

Een wettelijk voorschrift prevaleert op dit reglement.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking per 1 maart 2010.

Aanhangsel (ter informatie)

Inspecteur en gerechtelijke procedure

- 1 Bij klachten zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ kan de klager de Inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen om een rechterlijke beslissing over de klacht te krijgen indien:
 - de uitspraak van de klachtencommissie inhoudt dat de klacht niet in behandeling genomen wordt;
 - de klachtencommissie niet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een beslissing heeft genomen;
 - de klachtencommissie de klacht (deels) ongegrond heeft verklaard.

- 2 Bij een verzoekschrift aan de Inspecteur moet een kopie van de schriftelijke klacht, de uitspraak van de commissie en de beslissing van de zorgaanbieder bijgevoegd worden.

- 3 De Inspecteur die zo'n verzoek krijgt:
 - a) hoeft geen verzoekschrift in te dienen als hij dit verzoek kennelijk niet ontvankelijk acht;
 - b) afgezien van a), is hij verplicht binnen twee weken een verzoekschrift in te dienen, waarin de beslissing van de rechter over de klacht wordt gevraagd;
 - c) de Inspecteur neemt in het verzoekschrift zijn met redenen omklede zienswijze op;
 - d) als een ander dan de betrokken cliënt het verzoek doet aan de Inspectie dan:
 - hoort de Inspecteur de cliënt om vast te stellen of deze cliënt bezwaar heeft tegen een rechterlijke uitspraak op de klacht;
 - e) als de cliënt hiertegen bezwaar heeft kan de Inspecteur toch een verzoekschrift bij de rechter indienen, maar alleen om gewichtige redenen.

- 4 Als de cliënt de klager is, kan deze ook zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen.

De cliënt/klager stuurt mee:

 - kopie van de klacht;
 - kopie van de mededeling dat de klachtencommissie de klacht niet in behandeling heeft genomen;
 - kopie van de uitspraak van de klachtencommissie.

Verklaring van gebruikte afkortingen

WKCZ Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

BOPZ ***Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen***
In dit reglement zijn de afwijkingen ten aanzien van de WKCZ
vet/cursief gedrukt.

WBP Wet Bescherming Persoonsgegevens

Heiloo – maart 2010