

KLACHTENREGLEMENT CLIËNTEN PRO PERSONA

Preambule

Voor u ligt het geharmoniseerde klachtenreglement cliënten voor Pro Persona. Dit reglement beoogt een bijdrage te leveren aan de permanente verbetering van onze kwaliteit van zorg.

Wij gaan er van uit dat onze hulpverleners en alle ondersteuners de best mogelijke zorg willen leveren, en dat zij ook bij hun dienstverlening aan en bij hun bejegening van de cliënten maximaal rekening houden met de behoeften en wensen van hun cliënten.

Toch gebeurt het regelmatig, dat cliënten of hun vertegenwoordigers een klacht indienen tegen een medewerker van Pro Persona. Pro Persona zal alle klachten conform dit reglement op een zorgvuldige manier afhandelen.

Deze afhandeling is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de klachtencommissie. In de klachtencommissie hebben onafhankelijke juristen zitting, naast medewerkers van Pro Persona. De klachtencommissie is de plaats en het forum, waar het handelen van de hulpverlener wordt getoetst aan de bestaande wettelijke kaders en aan de algemene verwachtingen van de samenleving van 'goed hulpverlenerschap'. De essentie is de dialoog tussen het juridische discours en het discours van de hulpverlener. Contacten met de klachtencommissie betekenen dat de hulpverlener verantwoording moet afleggen voor het gevoerde beleid en voor zijn individuele bijdrage aan dit beleid. Het afleggen van verantwoording is niet altijd gemakkelijk, maar wel noodzakelijk om op een transparante en toetsbare wijze zorg te bieden. Onze samenleving vraagt terecht in toenemende mate van zorgorganisaties en hulpverleners, dat zij open staan voor controle van buiten af, bij voorbeeld door een klachtencommissie.

De klachtencommissie moet ervoor zorgen dat de dialoog plaats vindt in een constructieve sfeer. Bij de behandeling van de klacht moet de hulpverlener ook de ruimte krijgen én voelen, zijn lezing van de gebeurtenissen te geven en toe te lichten.

De kwaliteit van de klachtenafhandeling binnen Pro Persona is afhankelijk van de manier waarop beide partijen hun verantwoordelijkheid nemen en met begrip voor de wederzijdse verantwoordelijkheden de dialoog aangaan.

Inleiding

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wet KCZ) en de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) dient Pro Persona een systeem te hebben voor het behandelen van klachten van cliënten.

Pro Persona hecht aan een zorgvuldige bejegening van betrokkenen bij de afhandeling van klachtenprocedures. Dit komt onder meer tot uitdrukking in een zorgvuldige informatieverstrekking en tijdige berichtgeving aan betrokkenen over de procedurele gang van zaken en besluiten van de klachtencommissie.

Het navolgende Klachtenreglement is het formele document dat het handelen van de klachtencommissie bepaalt. Het reglement is gebaseerd op de formele wet- en regelgeving en de daarin gehanteerde begrippen. In deze inleiding worden enkele elementen die van belang zijn voor de werkwijze van de klachtencommissie in Pro Persona verduidelijkt.

Hoewel Pro Persona verspreid is over een aantal locaties, is er wettelijk gezien sprake van één instelling. De relevante wetten schrijven voor dat "de instelling" een klachtencommissie moet hebben en dat er een klachtenreglement moet zijn. Formeel is de klachtencommissie als geheel verantwoordelijk voor behandeling van algemene en bijzondere of specifieke klachten. Om praktische redenen en rekening houdend met de regionale spreiding van de voorzieningen van Pro Persona gebeurt dit niet in de volledige samenstelling. De Klachtencommissie is opgedeeld in plaatselijke subcommissies of Locatiecommissies. Iedere locatie heeft derhalve haar eigen leden van de klachtencommissie. Een Locatiecommissie behandelt de klachten die betrekking hebben op die locatie. Hierdoor wordt bewerkstelligd dat deze leden voor de behandeling van een klacht voldoende zicht hebben op de gang van zaken binnen de betreffende locatie. Het via interne leden hebben van extra "ogen en oren" binnen de locatie is door de Klachtencommissie de afgelopen jaren als een voordeel ervaren.

Een klacht wordt behandeld door een commissie van tenminste drie leden, waaronder de voorzitter van de Locatiecommissie. Voor leden van de Klachtencommissie geldt dat zij zich kunnen terugtrekken bij de behandeling van een klacht, indien zij daartoe voldoende redenen aanwezig achten.

Een uitzondering is gemaakt voor de behandeling van klachten in het kader van de Wet BOPZ. Een locatie-onafhankelijke commissie, de BOPZ-commissie, is bevoegd deze specifieke klachten in behandeling te nemen, ongeacht de locatie waar de klacht is ingediend.

De voltallige Klachtencommissie komt ten minste eenmaal per jaar bijeen. Tijdens deze bijeenkomst wordt onder meer evaluatief de behandeling van klachten in Pro Persona in het algemeen besproken. Tevens wordt, indien relevant, gesproken over de werving en selectie van nieuwe leden van de klachtencommissie en ontwikkelingen in de wet- en regelgeving.

Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld. In het verslag wordt melding gedaan van het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten. Hieronder vallen ook de bemiddelde en niet-ontvankelijk verklaarde klachten. Het jaarverslag wordt door de Algemeen Voorzitter van de Klachtencommissie besproken met de Raad van Bestuur en/of met de Raad van Toezicht en in het Gemeenschappelijk Overleg van de Cliëntenraden.

De gegevens uit het jaarverslag worden ook opgenomen in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording Zorg (of een daarmee vergelijkbaar document), geplaatst op het Intranet van Pro Persona en door of namens de Raad van Bestuur aangeboden aan de instanties die daarvan kennis moeten nemen.

KLACHTENREGLEMENT

Art. 1 Begripsbepalingen

De in dit Klachtenreglement met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis als hieronder gedefinieerd:

- a) **de Instelling:** de instelling voor Geestelijke Gezondheidszorg Pro Persona, met inbegrip van alle zorg gerichte en ondersteunende Bedrijfsonderdelen;
- b) **een Bedrijfsonderdeel:** een zelfstandig onderdeel van de Instelling;
- c) **de Raad van Toezicht:** de Raad van Toezicht van de Instelling;
- d) **de Raad van Bestuur:** de Raad van Bestuur van de Instelling;
- e) **Klacht:** een door of namens Klager schriftelijk (in een klaagschrift) naar voren gebracht ongenoegen, al dan niet bestaande uit meerdere onderdelen;
- f) **Algemene Klacht:** een Klacht op grond van de Wet Klachtrecht, niet zijnde een BOPZ-klacht of een Klacht tegen de Instelling;
- g) **BOPZ-klacht:** een Klacht als bedoeld in art. 41 Wet BOPZ;
- h) **Klacht tegen de Instelling:** een Klacht die zich niet in het bijzonder richt tegen Gedraging van een binnen of onder verantwoordelijkheid van de Instelling werkzame persoon, maar zich in algemene zin richt tegen het functioneren van (onderdelen van) de Instelling;
- i) **Klager:** degene die een Klacht heeft ingediend, of namens wie een Klacht is ingediend;
- j) **Verweerder:** de binnen of onder verantwoordelijkheid van de Instelling werkzame persoon of personen, waaronder naast medewerkers in loondienst ook verstaan worden stagiaires en vrijwilligers, tegen wiens gedraging de Klacht is gericht, dan wel de Instelling of Locatie als zodanig die verantwoordelijk is voor de Gedraging;
- k) **Gedraging:** enig handelen of nalaten, alsmede het nemen of niet nemen van een beslissing;
- l) **Wet BOPZ:** de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen, in de versie die van kracht is ten tijde van de Gedraging waarop de Klacht zich richt;
- m) **Wet Klachtrecht:** de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector, in de versie die van kracht is ten tijde van de Gedraging waarop de Klacht zich richt;
- n) **de Klachtencommissie:** de Klachtencommissie van de Instelling zoals nader omschreven in dit Klachtenreglement;
- o) **Locatiecommissie:** een subcommissie voor de klachtbehandeling van niet-BOPZ-klachten die verbonden is aan bepaalde locaties van de Instelling.
- p) **BOPZ-commissie:** de commissie die de BOPZ-klachten voor de gehele Instelling behandelt;
- q) **Algemeen Voorzitter:** de voorzitter van de Klachtencommissie als geheel;
- r) **Locatievoorzitter:** de voorzitter van een Locatiecommissie;
- s) **Cliënt:** een natuurlijk persoon die in zorg is of is geweest bij de Instelling. Daar waar het begrip cliënt wordt gebruikt, is de tekst eveneens van toepassing op het begrip patiënt als bedoeld in de Wet BOPZ;
- t) **Klachtenfunctionaris:** een niet tot de Klachtencommissie behorende functionaris bij de Instelling die op grond van een aparte door de Instelling vastgestelde regeling klachten van Cliënten bemiddelt.
- u) **Ambtelijk secretaris:** een ambtelijk secretaris biedt ondersteuning aan met name de Voorzitters van de Klachtencommissie en neemt niet deel aan klachtenbehandeling.
- v) **Patiëntenvertrouwenspersoon:** een persoon als bedoeld in het Besluit Patiëntenvertrouwenspersoon BOPZ.

Art. 2 Samenstelling van de Klachtencommissie

De Instelling kent een Klachtencommissie die bestaat uit:

- 1 een of twee Algemeen Voorzitters;
- 2 de Locatievoorzitters en de voorzitter van de BOPZ-commissie;
- 3 interne leden, die werkzaam zijn voor de Instelling;
- 4 externe leden.

- 2.1** Het Algemeen Voorzitterschap wordt vervuld door één of twee juristen. Indien twee juristen gezamenlijk het Algemeen Voorzitterschap vervullen, regelen zij onderling een taakverdeling. Beide Algemeen Voorzitters zijn op gelijke wijze op het Algemeen Voorzitterschap aanspreekbaar voor de Instelling, Cliënten en hun vertegenwoordigers, de Cliëntenraden van de Instelling, de Klachtenfunctionarissen, en voor de in lid 1 genoemde onderdelen of personen.
- 2.2** De Algemeen Voorzitter(s), de Locatievoorzitters en de voorzitter(s) van de BOPZ commissie zijn juristen die niet voor de Instelling werkzaam zijn of zijn geweest.
- 2.3** De functie van Algemeen Voorzitter kan in één persoon worden verenigd met het (tijdelijk of vervangend) voorzitterschap van een Locatiecommissie en van de BOPZ-commissie.
- 2.4** Interne en externe leden kunnen, op verzoek van een (Locatie)voorzitter, tijdelijk deel nemen aan de klachtbehandeling door een andere subcommissie, inclusief de BOPZ-commissie, dan waarvoor zij op grond van art. 3 zijn benoemd.
- 2.5** Interne en externe leden hebben kennis en ervaring die relevant is voor de inhoudelijke en/of juridische behandeling van klachten.
- 2.6** In de BOPZ-commissie heeft minstens één psychiater zitting.
- 2.7** Een Ambtelijk Secretaris biedt zuiver secretariële ondersteuning aan het functioneren van de Klachtencommissie, de Locatiecommissies en de BOPZ-commissie, onder regie van de betreffende Voorzitter, maar neemt geen deel aan de besluitvorming.
- 2.8** De commissieleden hebben een geheimhoudingsplicht, dienen zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

Art. 3 Benoeming en einde van het lidmaatschap van de leden van de Klachtencommissie

- 3.1** De Algemeen Voorzitter(s), de Voorzitter van de BOPZ-commissie, alle Locatievoorzitters en alle interne en externe leden van de Klachtencommissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de Instelling. Voor de benoeming van de Voorzitters en de overige leden van de Klachtencommissie (Locatiecommissies en BOPZ-commissie) is advies van de Cliëntenraden van de Instelling vereist.
- 3.2** Voor de benoeming van Locatievoorzitters en de interne en externe leden van de Locatiecommissies is advies vereist van de cliëntenraad van de Locatie waar zij (hoofdzakelijk) werkzaam zullen zijn. De Locatievoorzitters worden voor benoeming aan de Raad van Bestuur voorgedragen door de Algemeen Voorzitter(s).
- 3.3** De ambtelijk secretarissen van de Klachtencommissie worden, op voordracht van de betreffende Voorzitter, benoemd door de Directie van de Locatie waar zij (hoofdzakelijk) werkzaam zullen zijn.
- 3.4** De Cliëntenraden worden uitgenodigd om, in onderling overleg, twee onafhankelijke personen voor te dragen als externe leden voor de Klachtencommissie. Deze leden zullen niet aan één bepaalde Locatiecommissie verbonden zijn, maar worden in kennis gesteld van alle ingediende klachten en uitgenodigd om deel te nemen aan alle klachtenprocedures binnen Pro Persona, ongeacht welk type klacht aan de orde is. Een jaar na inwerkintreding van dit reglement zal door de Raad van Bestuur van de Instelling, de Cliëntenraden en de Algemeen Voorzitters de werking van dit artikel 3.4 worden geëvalueerd.
- 3.5** Voorzitters en overige leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar. Zij kunnen een maal voor een periode van vijf jaar worden herbenoemd.
- 3.6** De Raad van Bestuur kan, gehoord en met instemming van de Raad van Toezicht, een Algemeen Voorzitter schorsen of ontslaan wegens ernstige verwaarlozing van diens taak of op grond van feiten of omstandigheden op grond waarvan een behoorlijke uitoefening van de opgedragen taken redelijkerwijs niet meer mogelijk is.
- 3.7** De Raad van Bestuur kan, met (unanieme) instemming van de Algemeen Voorzitter(s), leden van de Klachtencommissie schorsen of ontslaan wegens ernstige verwaarlozing van hun taak of op grond van feiten of omstandigheden op grond waarvan een behoorlijke uitoefening van de opgedragen taken redelijkerwijs niet meer mogelijk is.
- 3.8** De Klachtencommissie houdt een rooster van aftreden bij.

- 3.9** De voltallige Klachtencommissie vergadert ten minste eenmaal per jaar, of zoveel vaker als de Algemeen Voorzitter dat nodig acht, over algemene aangelegenheden betreffende het functioneren van de diverse onderdelen van de Klachtencommissie. Alle leden zijn gerechtigd om agendapunten voor te stellen. De vergaderingen zijn besloten.

Art. 4 De Instelling en de Klachtencommissie

- 4.1** De Instelling faciliteert de Klachtencommissie bij de uitvoering van haar werkzaamheden.
- 4.2** De Raad van Bestuur van de Instelling en de Algemeen Voorzitter(s) hebben minstens eenmaal per jaar overleg over het functioneren van de Klachtencommissie en de bevindingen van de Klachtencommissie, zoals ook de Directies van de Locaties en de Locatievoorzitters periodiek overleggen, al dan niet gezamenlijk met de Algemeen Voorzitter(s).
- 4.3** De Cliëntenraden van de Locaties hebben in elk geval één maal per jaar overleg met de Locatiecommissie en de BOPZ-commissie over het functioneren van de Klachtencommissie.
- 4.4** Bij wezenlijke verschillen van inzicht tussen een Locatievoorzitter en de Directie van een Locatie over de behandeling van Klachten of het functioneren van de Locatiecommissie overlegt de Locatievoorzitter met de Algemeen Voorzitter(s) over de oplossing daarvan. Indien de Algemeen Voorzitter daartoe, gezien de ernst van het geschil en/of de moeilijke oplosbaarheid ervan, aanleiding ziet, informeert de Voorzitter de Raad van Bestuur van de Instelling en de Cliëntenraad.
- 4.5** De Raad van Bestuur stelt, in overleg met de Algemeen Voorzitter(s), een regeling vast ter zake van vergoedingen en andere compensatie van Voorzitters en leden van de Klachtencommissie. De vergoedingen/compensatieregeling zal worden gepubliceerd in het Jaardocument van de Instelling.
- 4.6** De Instelling draagt zorg voor toereikende informatie voor Cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers met betrekking tot het klachtrecht en de geldende procedures rond het indienen van Klachten binnen de Instelling.
- 4.7** Namens de Instelling neemt een vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur van de Instelling ten minste eenmaal per jaar deel aan het overleg van de voltallige Klachtencommissie, waarbij deze in overleg met de Algemeen Voorzitter(s) agendapunten kan voorstellen.
- 4.8** De Instelling stelt in overleg met de Algemeen Voorzitter(s) een administratieve handleiding vast ten behoeve van de Ambtelijk Secretarissen teneinde onder meer te regelen op welke wijze en aan wie ontvangen Klachten, beslissingen van de Klachtencommissies en overige correspondentie tussen bij een Klacht betrokkenen wordt doorgezonden.

Art. 5 Klachtencommissie en Klachtenfunctionaris

- 5.1** De Instelling benoemt per Locatie een Klachtenfunctionaris die op grond van een daartoe door de Instelling vast te stellen regeling of protocol deze functie uitoefent. Klachtbemiddeling maakt deel uit van het takenpakket van de Klachtenfunctionaris.
- 5.2** De Klachtenfunctionarissen maken geen deel uit van de Klachtencommissie.
- 5.3** De Voorzitter van de Locatiecommissie en de daar werkzame Klachtenfunctionaris overleggen twee maal per jaar over de Klachten die door de Klachtenfunctionaris zijn afgehandeld, al dan niet op voorstel van de Locatievoorzitter zoals bedoeld in art. 7.2.
- 5.4** De Klachtenfunctionarissen kunnen door de Algemeen Voorzitter(s) worden uitgenodigd voor deelname aan een vergadering van de voltallige Klachtencommissie, welke deelname kan worden beperkt tot bepaalde agendapunten.
- 5.5** De Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht bij het aanstellen van een Klachtenfunctionaris.

Art. 6 Indiening en formele beoordeling van een Klacht

- 6.1** Elke Cliënt is gerechtigd een Klacht in te dienen bij de Klachtenfunctionaris of bij de Klachtencommissie. Een als zodanig aangewezen of benoemde wettelijk vertegenwoordiger van een Cliënt kan, binnen de grenzen van zijn bevoegdheid, namens een Cliënt een Klacht indienen.
- 6.2** Indien een Cliënt aan een behandelaar, aan een Patiëntenvertrouwenspersoon, of aan de Directie van een Locatie mondeling of schriftelijk zijn ongenoegen kenbaar maakt, wijst degene die daarvan kennisneemt de Cliënt zo nodig op het bestaan van een Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie. De Directie houdt een registratie bij van de bij haar binnengekomen schriftelijke Klachten die door haarzelf zijn afgehandeld.
- 6.3** Voor het indienen van een Klacht wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van het standaard klachtenformulier van de Instelling. De Klacht die bestemd is voor de Klachtencommissie wordt ingediend bij de ambtelijk secretaris. De Cliëntenraad heeft verzwaard adviesrecht ter zake van de inhoud van het klachtenformulier.
- 6.4** Door het indienen van een Klacht bij de Klachtencommissie geeft de Klager in beginsel aan de Klachtencommissie toestemming om die informatie die de Klachtencommissie van belang acht, op te vragen uit het behandeldossier van de Klager, en om via de Verweerder kennis te nemen van informatie uit het behandeldossier. Indien de Klager uitdrukkelijk weigert om inzage te verlenen in dossierinformatie en de Klachtencommissie acht daardoor een zorgvuldige klachtbehandeling onmogelijk, stelt zij de Klager daarvan op de hoogte en houdt zij daarmee rekening in de beoordeling van de Klacht. Indien een cliënt inmiddels is overleden is kennisneming van dossierinformatie slechts mogelijk voor zover de geldende rechtspraak en/of regelgeving dit toelaat.
- 6.5** De Voorzitter van de (Locatie)commissie waar de Klacht is ingediend, beoordeelt of de klacht geheel of ten dele door de BOPZ-commissie of door een andere Locatiecommissie moet worden behandeld en overlegt daarover zo nodig met de Voorzitter van die andere (Locatie- of BOPZ-)Commissie.
- 6.6** Indien de Klacht, of een deel daarvan, behandeld zal worden door een andere Locatiecommissie of door de BOPZ-commissie, stellen de betrokken Voorzitters gezamenlijk de Klager daarvan op de hoogte. Tegen dit besluit kan geen beroep worden ingesteld.
- 6.7** De Voorzitter van de Commissie waar de Klacht is ingediend, beoordeelt de ontvankelijkheid van (onderdelen van) de Klacht.
- 6.8** De volgende klachten zijn niet ontvankelijk en worden om die reden niet door de Klachtencommissie in behandeling genomen:
- a. een klacht die is ingediend door iemand die op grond van de Wet Klachtrecht, Wet BOPZ, de Wet op de Jeugdzorg of het Burgerlijk Wetboek niet bevoegd is tot het indienen van een klacht;
 - b. een klacht waarvoor een speciale regeling bestaat;
 - c. een anonieme klacht;
 - d. een gelijke klacht van of namens dezelfde cliënt die bij de Klachtencommissie nog in behandeling is;
 - e. een klacht die al eerder door de Klachtencommissie in behandeling is genomen zonder dat zich nadien nieuwe feiten en omstandigheden hebben voorgedaan;
 - f. een klacht die bij een tuchtcollege of rechter onder behandeling is of daardoor is beoordeeld.
- 6.9** Het wegens niet-ontvankelijkheid niet in behandeling nemen van de Klacht wordt schriftelijk meegedeeld aan de Klager en zo nodig aan de Verweerder.
- 6.10** Een anonieme Klacht wordt door de Voorzitter gemeld bij de betreffende Directie, teneinde het signaal niet verloren te laten gaan. Van de klacht wordt door de Klachtencommissie aantekening gemaakt ten behoeve van het Jaarverslag.
- 6.11** De Klager en de Verweerder kunnen schriftelijk bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

De overige leden van de klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan degene die het bezwaar maakte.

Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen. In geval van terecht bezwaar of onttrekking benoemt de Voorzitter een plaatsvervanger voor het betrokken lid. In alle gevallen zal hiervan melding worden gemaakt in de uitspraak.

Art. 7 Behandelen van een Algemene Klacht en een Klacht tegen de Instelling

- 7.1** Een Algemene Klacht of Klacht tegen de Instelling die ontvankelijk is, wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen door de Locatiecommissie die het aangaat (hierna: de Commissie). De Klager en Verweerder ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting. De Klager en Verweerder worden van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Commissie en hun functie. Van deze termijn kan alleen worden afgeweken na overleg tussen de Voorzitter van de Commissie (hierna: de Voorzitter) en de Klager en met wederzijdse instemming. Het afwijken van de termijn wordt schriftelijk aan de Klager en Verweerder meegedeeld.
- 7.2** De Voorzitter kan de Klager voorstellen de behandeling van de Klacht c.q. bemiddeling door een Klachtenfunctionaris te laten uitvoeren.
- 7.3** Aan de behandeling van een Algemene Klacht of een Klacht tegen de Instelling wordt deelgenomen door drie leden van de Klachtencommissie, inclusief de Locatievoorzitter. Bij een Klacht tegen de Instelling wordt de Cliëntenraad van de betreffende Locatie uitgenodigd om voor de behandeling van die Klacht een vertegenwoordiger als bijzonder lid af te vaardigen naar de Commissie. Ook indien de Cliëntenraad geen vertegenwoordiger heeft afgevaardigd, zal de Cliëntenraad een afschrift van de beschikking ontvangen.
- 7.4** Aan de behandeling van de Klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de Klachtencommissie tegen wiens Gedraging de Klacht is gericht, of die op een andere wijze bij de Klacht betrokken is.
- 7.5** De Voorzitter kan eenieder die binnen de Instelling werkzaam is verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van het hetgeen waarover geklaagd is.
- 7.6** Degene die een dergelijk verzoek om inlichtingen ontvangt, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover verstrekking daarvan niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 7.7** De Klager en de Verweerder worden in de gelegenheid gesteld voorafgaande aan de zitting schriftelijk en/of tijdens de zitting mondeling een toelichting te geven op de Gedraging waarover is geklaagd.
- 7.8** De Klager of de Verweerder kan onder aanvoering van gronden de Commissie verzoeken het horen door de Commissie apart van elkaar te doen plaats vinden. De Voorzitter neemt daarover een besluit en bepaalt zo nodig het verloop van de procedure. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet-aanwezige partij medegedeeld.
- 7.9** Indien een klaagschrift meerdere Klachten betreft waarbij meerdere Verweerders betrokken zijn, kan de Voorzitter, indien daartoe om redenen van zorgvuldigheid aanleiding bestaat, het klaagschrift splitsen in losse Klachten die gescheiden van elkaar aan de betrokken Verweerders worden toegezonden en die gescheiden zullen worden behandeld. De Klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd.
- 7.10** De Commissie is, indien de Klager dan wel de Verweerder ondanks schriftelijke uitnodiging niet aanwezig is bij de behandeling, bevoegd de Klacht naar eigen inzicht te behandelen.

- 7.11** De Klager en de Verweerder kunnen zich op eigen kosten tijdens de behandeling van de Klacht laten bijstaan door personen die zij daarvoor aanwijzen. Klager en Verweerder delen tijdig aan de Voorzitter mee door wie zij zich laten bijstaan.
- 7.12** De Commissie verdeelt naar eigen inzicht en van geval tot geval de taken ten aanzien van het opstellen van de beschikking waarin zij haar uitspraak doet. Zij kan een lid tot secretaris, niet zijnde de Ambtelijk Secretaris, aanwijzen.
- 7.13** De Commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Art. 8 Uitspraak van de Klachtencommissie op een Algemene Klacht of Klacht tegen de Instelling

- 8.1** Bij een Algemene Klacht of Klacht tegen de Instelling geeft de Commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na de indiening van de Klacht met redenen omkleed schriftelijk kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht aan de Klager, aan de Verweerder en aan de Directie van de Locatie. De Commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
- 8.2** Indien de Commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Klager en de Verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Commissie haar oordeel over de Klacht zal uitbrengen.
- 8.3** Indien de Commissie aanbevelingen doet en/of indien de uitspraak van de Commissie daartoe aanleiding geeft, deelt de Instelling, of de Directie van de Locatie die het aangaat, aan de Klager en de Commissie binnen een maand na het oordeel van de Commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 8.4** Bij afwijking van deze termijn deelt de Directie dit met redenen omkleed mee aan de Klager en de Commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 8.5** De Commissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- 8.6** Indien een Klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Commissie de Instelling daarvan in kennis. Indien de Commissie niet is gebleken dat de Instelling ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Commissie deze Klacht aan de daartoe in de Wet Klachtrecht aangewezen ambtenaar. Onder een Klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een Klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Art. 9 Behandeling van een BOPZ-Klacht en schorsingsverzoek

- 9.1** Een BOPZ-klacht die ontvankelijk is, wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht in behandeling genomen door de BOPZ-commissie (hierna: de Commissie), tenzij artikel 9.2 van toepassing is. De Klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de ontvangst van de Klacht.
- 9.2** Indien het een Klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft, of waarvan in de tijd dat de Klacht bij de Commissie aanhangig is gemaakt het gevolg is komen te vervallen, wordt deze binnen vier weken na ontvangst van de Klacht door de BOPZ-commissie behandeld.
- 9.3** De BOPZ-commissie is bevoegd om ook de niet-BOPZ-klachten in het klaagschrift, voor zover ontvankelijk, te behandelen.
- 9.4** De Klager en de Verweerder ontvangen een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting. De Klager en Verweerder worden van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld van de namen van de leden van de Commissie en hun functie. Van de in art. 9.2 genoemde termijn kan alleen worden afgeweken na overleg tussen Voorzitter van de BOPZ-commissie (hierna: de Voorzitter) en de Klager en met wederzijdse instemming. Het afwijken van de termijn wordt schriftelijk aan de Klager en de Verweerder bevestigd.
- 9.5** De Klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de BOPZ-commissie. Bij de behandeling is in ieder geval een jurist als Voorzitter en een psychiater betrokken.

- 9.6** Aan de behandeling van een Klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de Klachtencommissie tegen wiens Gedraging de Klacht is gericht, of die op een andere manier bij de Klacht is betrokken.
- 9.7** De Commissie kan een ieder die binnen de Instelling werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 9.8** Degene die een dergelijk verzoek om inlichtingen ontvangt, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 9.9** De Klager en de Verweerder worden in de gelegenheid gesteld voorafgaande aan de zitting schriftelijk en/of tijdens de zitting mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 9.10** De Klager of de Verweerder kan onder aanvoering van gronden de Commissie verzoeken het horen door de Commissie apart van elkaar te doen plaats vinden. De Voorzitter neemt daarover een besluit en bepaalt zo nodig het verloop van de procedure. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 9.11** De Commissie is, indien de Klager dan wel de Verweerder ondanks schriftelijke uitnodiging niet aanwezig is bij de behandeling, bevoegd de Klacht naar eigen inzicht te behandelen.
- 9.12** De Klager en de Verweerder kunnen zich op eigen kosten tijdens de behandeling van de Klacht laten bijstaan door personen die zij daarvoor aanwijzen. Klager en Verweerder delen tijdig aan de Voorzitter mee door wie zij zich laten bijstaan.
- 9.13** De Commissie verdeelt naar eigen inzicht en van geval tot geval de taken ten aanzien van het opstellen van de beschikking waarin zij haar uitspraak doet. Zij kan een lid tot secretaris, niet zijnde de Ambtelijk Secretaris, aanwijzen.
- 9.14** De Commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
- 9.15** De Commissie kan op verzoek van de Klager, indien daartoe aanleiding is, gedurende de beslistermijn de beslissing waartegen de Klacht is gericht schorsen (artikel 41 BOPZ).
- 9.16** In geval van een verzoek tot schorsing horen de Voorzitter en een psychiater (lid van de Klachtencommissie) zo spoedig mogelijk na ontvangst van het schorsingsverzoek de Klager en de betrokken behandelaar en doen zo nodig diezelfde dag een voorlopige mondelinge uitspraak, welke uitspraak zo spoedig mogelijk schriftelijk wordt bevestigd. De Klager wordt gevraagd of hij het ingediende schorsingsverzoek wenst te handhaven als BOPZ-klacht, dan wel wenst in te trekken. Het antwoord van de Klager op deze vraag wordt schriftelijk bevestigd.
- 9.17** Van de uitspraak op een schorsingsverzoek stelt de Voorzitter de Directie en de Verweerder(s) onverwijld schriftelijk in kennis.

Art. 10 Uitspraak van de Klachtencommissie op een BOPZ-klacht

- 10.1** De Commissie geeft aan de Klager, de Verweerder, en de Eerste Geneeskundige van de Instelling binnen twee weken na ontvangst van de Klacht kennis van haar met redenen omklede beslissing op de Klacht.
- 10.2** Indien het betreft een Klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de Klacht bij de Commissie aanhangig is, bedraagt de in Artikel 11.1 bedoelde termijn vier weken.
- 10.3** Indien de Commissie afwijkt van de gestelde termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de Klager en de Verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Commissie haar beslissing zal uitbrengen.
- 10.4** De beslissing van de Commissie strekt tot:
- a. de onbevoegdheidsverklaring van de Commissie; of
 - b. niet-ontvankelijkheid van de Klacht; of
 - c. ongegrondverklaring van de Klacht; of
 - d. gegrondverklaring van de Klacht.
- 10.5** Indien de Commissie de Klacht 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 met zich mee.

- 10.6** Indien de Commissie de Klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
- 10.7** De Commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere behandeling.
- 10.8** De Commissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.
- 10.9** Indien de Commissie aanbevelingen doet en/of indien de uitspraak van de Commissie daartoe aanleiding geeft, deelt de Instelling, of de Directie van de Locatie die het aangaat, aan de Klager en de Commissie binnen een maand na het oordeel van de Commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Art. 11 Wet op de Jeugdzorg

- 11.1** Indien door een Klager beroep wordt gedaan op het Klachtrecht als bedoeld in Hoofdstuk XII van de Wet op de Jeugdzorg, overlegt de Voorzitter van de Commissie waar de Klacht is ingediend, met de Algemeen Voorzitter over de toepasselijkheid van die wet.
- 11.2** In het geval dat de Wet op de Jeugdzorg van toepassing is, wordt een ad-hoc commissie samengesteld uit leden van de Klachtencommissie conform de vereisten gesteld in de Wet op de Jeugdzorg. De Klacht wordt behandeld zoals aldaar voorgeschreven.

Art. 12 Algemene Bepalingen

- 12.1** De Klachtencommissie volgt voor het melden van Klachten en haar bevindingen aan de Inspectie voor de Volksgezondheid de betreffende voorschriften in de WKCZ en de Wet BOPZ.
- 12.2** Het in dit Klachtenreglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van Klager en/of diens wettelijk vertegenwoordiger(s) een ongenoegen te melden bij de civiele rechter, de Inspectie voor de Volksgezondheid of overige organen die daartoe bij wet bevoegd zijn.
- 12.3** Tegen beslissingen van de Klachtencommissie op Algemene Klachten, Klachten tegen de Instelling en BOPZ-klachten of tussentijdse beslissingen staat geen hoger beroep open.
- 12.4** Voor de behandeling van Klachten binnen de Instelling mogen noch door de Klachtencommissie noch door de Instelling aan de Klager en de Verweerder kosten in rekening gebracht worden.
- 12.5** De Commissie houdt zich in haar periodieke rapportage jegens derden aan de regels zoals deze voor- en binnen de Instelling gelden.
- 12.6** Nadat de Klachtencommissie haar beslissing op een Klacht heeft bekend gemaakt worden de uitgewisselde stukken en eventuele bescheiden van de Commissie, gezamenlijk vormend het klachtdossier, gedurende een periode van drie jaar bewaard, waarna zij worden vernietigd. De bewaarplaats wordt in overleg met de Instelling bepaald. Op verzoek van de Klager kan het dossier eerder worden vernietigd. De ontvangst van zodanig verzoek en de feitelijke vernietiging zal schriftelijk aan verzoeker worden bevestigd.
- 12.7** Het klachtdossier maakt geen deel uit van het behandeldossier van de Klager.
- 12.8** Indien op een Klacht of daar genoemde Gedraging een andere (specifieke) regeling van toepassing is, zoals het Wetboek van Strafrecht of het binnen de Instelling geldende Protocol Seksueel Grensoverschrijdende Gedrag, gaat de toepassing van die regelingen vóór op dit Klachtenreglement. In geval van twijfel beslist de Algemeen Voorzitter, indien nodig na (extern) ingewonnen advies.

Art. 13 Onvoorziene situaties, Wijzigingen en Vaststelling

- 13.1** In situaties waarin dit Klachtenreglement niet voorziet, beslissen de Algemeen Voorzitters in overleg met tenminste twee Locatievoorzitters.
- 13.2** Voorstellen tot wijziging van dit Klachtenreglement worden door de Algemeen Voorzitter(s) voorgelegd aan de Raad van Bestuur van de Instelling, dan wel door de Raad van Bestuur voorgelegd aan de Algemeen Voorzitter(s).

- 13.3** De Raad van Bestuur legt, gehoord de Algemeen Voorzitter(s), een voorstel tot wijziging van dit Klachtenreglement voor aan de organen binnen de Instelling aan wie adviesrecht cq. instemmingsrecht toekomt en overlegt de resultaten van dat overleg met de Algemeen Voorzitter(s).
- 13.4** Bij gebleken overeenstemming tussen Raad van Bestuur en de Algemeen Voorzitter(s) wordt het goedgekeurde wijzigingsvoorstel door de Raad van Bestuur voorgelegd aan de Raad van Toezicht van de Instelling met het verzoek vast te stellen dat het gewijzigde Klachtenreglement van kracht zal zijn ingaande op de vaststellingsdatum.

Dit Klachtenreglement is op 15 januari 2013, met instemming van de Cliëntenraden, goedgekeurd door de Raad van Bestuur van de Instelling en op 26 maart 2013 vastgesteld door de Raad van Toezicht van de Instelling.

