

Klachtenreglement Familie en naastbetrokkenen Pro Persona GGz, Indigo en Kairos (Zvw)

Toelichting d.d. 1 mei 2017

Waar Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) staat, moet gelezen worden Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Binnen de reikwijdte van de Wkkgz is er voor klachten van familie en naastbetrokkenen geen toegang tot de landelijke Geschillencommissie Zorg.

Vastgesteld d.d. 8 september 2015
Raad van Bestuur
Pro Persona Groep

Versie 9 juni 2015

1. Inleiding

Dit reglement gaat over het indienen en behandelen van klachten van familie en naastbetrokkenen van cliënten die in behandeling zijn bij een van de onderdelen van Pro Persona GGz en Indigo Gelderland e.o. BV of bij Kairos voor zover de cliënt daar zorg ontvangt via de zorgverzekeringswet. In het hiernavolgende worden deze aangeduid met Pro Persona.

1.1 Over dit reglement

Voor familie en naastbetrokkenen in de GGz (hierna: familie) bestaat op dit moment nog geen wettelijke basis voor het indienen van klachten. Deze klachtenregeling ontleent haar bestaansrecht aan de visie van de Instelling op medezeggenschap van familie, zoals beschreven in de visienota 'Profiel Pro Persona' (2011):

"7.1.2. De familieraden en betrokkenheid van familieleden

Bij de zorg voor cliënten in de GGz zijn altijd drie partijen betrokken: de cliënt, de hulpverlener en de familie. Familieleden hebben vanuit hun positie een eigen inbreng en invloed op de behandeling. Pro Persona onderkent het belang van betrokken familieleden voor de kwaliteit van zorg en streeft ernaar met de familieraden een convenant af te sluiten. Zo mogelijk zullen in dat convenant ook de verantwoordelijkheden van de familievertrouwenspersoon geregeld worden. Hulpverleners moeten voor familieleden bereikbaar en toegankelijk zijn."

Meer over het familiebeleid van Pro Persona is te lezen op de website www.propersona.nl. De visie op de familieraden en de betrokkenheid van familieleden gaat uit van een eigen inbreng en invloed op de behandeling van familie en onderkent het belang van de kwaliteit van zorg voor familie. Familie is daarmee partij bij de behandeling. Dientengevolge heeft familie wanneer zaken soms niet goed gaan, het recht om te klagen. Dit was het vertrekpunt waaruit dit reglement ontstond.

1.2 Over de soort klachten en door wie deze kunnen worden ingediend

De introductie van het formele klachtrecht voor familie betekent een uitbreiding van de mogelijkheden van familie hun (eigen) grieven kenbaar te maken jegens de zorginstelling en de hierbinnen werkzame medewerkers. Om misverstanden over de ontvankelijkheid van uw klacht en teleurstellingen te voorkomen, geeft de klachtencommissie hierna een korte toelichting op deze klachtenregeling en andere (wettelijke) mogelijkheden. De commissie hoopt dat hierdoor duidelijk is welke klachtmogelijkheden familieleden hebben. Voor meer gerichte informatie verwijzen wij u graag naar de desbetreffende informatiebrochures.

1.2.1 Klachtenregeling familie/naastbetrokkenen

Familie kan in het kader van deze klachtenregeling klagen over bejegening van henzelf door medewerkers van de Instelling. Voorbeeld: er is een verschil van mening met de hulpverlener over de wijze waarop u als familielid bij de behandeling betrokken wordt. De hulpverlener houdt zich niet aan gemaakte afspraken met u als familielid.

Een belangrijk aandachtspunt is dat, naast de direct betrokken behandelaar of teamleider, het eerstvolgende aanspreekpunt voor familie/naastbetrokkenen de klachtenfunctionaris is. Deze zal zich ervoor inzetten om klachten door middel van bemiddeling naar tevredenheid van de klager(s) op te lossen. Mocht een dergelijke bemiddeling nu niet (geheel) slagen, dan kan de klager de klacht (voor zover die nog niet is opgelost) alsnog voorleggen aan de klachtencommissie.

1.2.2 Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Binnen de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) kunnen alleen cliënten zelf of hun (wettelijk) vertegenwoordiger en hun nabestaanden klagen over het handelen, over het nalaten te handelen of over het nemen van beslissingen door of namens (medewerkers van) de Instelling. Familie kan dus niet zelfstandig klagen over de behandeling van de cliënt/patiënt. Als u bijvoorbeeld een klacht heeft in verband met de therapie die uw familielid krijgt, kunt u hierover alleen met instemming van uw familielid een klacht indienen.

Voor dit soort klachten verwijzen wij u graag naar het klachtenreglement voor cliënten/patiënten of de informatiebrochure 'Klachtencommissie Klachten Klachtbehandeling'.

1.2.3 Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen

De Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Bopz) regelt de rechten van cliënten die in de Instelling verblijven met een inbewaringstelling (IBS) of een rechterlijke machtiging (RM). In het kader van deze wet hebben de volgende personen zelfstandig klachtrecht:

- *de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft;*
- *elke andere in de Instelling verblijvende cliënt;*
- *de in artikel 4.lid 1 Wet 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, maar, alleen over de hiernavolgende beslissingen:*
 - *dat de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgestelde behandeling (art.38, 2^e lid, 2^e volzin);*
 - *om over te gaan tot behandeling zonder toestemming van de cliënt, om gevaar voor de cliënt of voor anderen af te wenden (art 38, 5^e lid, 3^e volzin);*
 - *over het toepassen van middelen en maatregelen in noodsituaties zoals afzondering, separatie, fixatie, gedwongen toediening van medicatie, vocht of voedsel (art. 39);*
 - *over de 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, 2^e, 3^e en 4^e lid);*
 - *over het niet toepassen van het overeengekomen behandelplan (art. 41).*

Dus als uw familielid met een RM is opgenomen en u bent het bijvoorbeeld niet eens met het feit dat hij niet buiten de afdeling mag komen, dan kunt u daar een klacht over indienen. Dit houdt namelijk een beperking van de bewegingsvrijheid in en dat valt onder artikel 40 van de Wet Bopz. Bent u het echter oneens met het feit dat uw familielid een bepaald therapieprogramma volgt, dan valt deze klacht onder de Wkcz en kunt u alleen met toestemming van de cliënt/patiënt een klacht indienen.

1.3 Hebt u nog vragen of wilt u meer informatie?

Meer informatie hierover kunt u eveneens vinden in:

- het klachtenreglement voor cliënten/patiënten
- Klachtenfolder voor familie en/of naasten
- Folder "Bent u ontevreden"

Mocht u zich afvragen of een bepaalde klacht wel of niet voor behandeling door de klachtencommissie in aanmerking komt, dan kunt u zich wenden tot de familievertrouwenspersoon of tot de (plaatsvervangend) ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Contactgegevens vindt u op de laatste pagina van het klachten reglement.

U kunt de informatie ook vinden op de website www.propersona.nl of opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

KLACHTENREGLEMENT FAMILIE EN NAASTBETROKKENEN

Artikel 1

Toepassingsgebied

- 1.1 Het Klachtenreglement Familie en naastbetrokkenen is een aanvulling op het Klachtenreglement Patiënten en Cliënten Pro Persona.
- 1.2 Deze regeling is bedoeld voor de behandeling van klachten van familie en naastbetrokkenen van cliënten over de wijze waarop medewerkers van Pro Persona hen (de familie en naastbetrokkenen) bejegenen.
- 1.3 Voor zover in dit Klachtenreglement Familie niet uitdrukkelijk wordt afgeweken van het Klachtenreglement Pro Persona, gelden de daar bepaalde definities en regelingen onverkort voor het Klachtenreglement Familie.
- 1.4 Deze regeling is niet van toepassing op klachten waarop de Wet BOPZ van toepassing is. Een klager als bedoeld in deze regeling kan dus geen beroep doen op Artikel 9 en 10 van het Klachtenreglement Pro Persona, tenzij de Wet BOPZ hem uitdrukkelijk het recht geeft om namens een cliënt te klagen over de onderwerpen die aldaar worden genoemd.

Artikel 2

Begripsbepaling

In aanvulling op art. 1 (Begripsbepalingen) van het Klachtenreglement Pro Persona geldt voor het Klachtenreglement Familie:

- 2.1 De klager:
De persoon, niet zijnde een cliënt, die op grond van zijn relatie als familie of naastbetrokkene van de cliënt contacten onderhoudt of onderhield met de Instelling en die een klacht indient.
- 2.2 Een klacht:
Een naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van (medewerkers van) de Instelling jegens de klager. Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten of het nemen van beslissingen met gevolg voor de klager.
- 2.3 De klachtencommissie:
De door de Instelling ingestelde commissie voor de behandeling van klachten van klagers zoals omschreven in het eerste en tweede lid.
- 2.4 De Familieraad:
De Familieraad van de Instelling die de belangen behartigt van familie en naastbetrokkenen van cliënten van de Instelling met betrekking tot ontwikkeling en uitvoering van het beleid van de Instelling.
- 2.5 Familie en naastbetrokkenen:
Familie en andere naastbetrokkenen van een cliënt van de Instelling, waarbij als criterium geldt dat de klager blijkt geeft van een aantoonbare, actieve, ondersteunende betrokkenheid.

Artikel 3

Doelstelling van de klachtenregeling

- 3.1 In aanvulling op het Klachtenreglement Pro Persona is het doel om een gereguleerde basis te bieden voor bemiddeling bij en behandeling van klachten van personen als bedoeld in art. 2.1 aan wie op grond van het Klachtenreglement Pro Persona geen zelfstandige bevoegdheid tot klagen toekomt, en voor de bemiddeling bij en behandeling van klachten over gedragingen als bedoeld in art. 2.2, waarover op grond van het Klachtenreglement Pro Persona geen klachten kunnen worden ingediend.
- 3.2 Deze regeling heeft verder tot doel het in algemene zin ten aanzien van familie en naastbetrokkenen bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de zorgverlening binnen de Instelling door het signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en/of dienstverlening, ook waar het betreft personen die op grond van, bijvoorbeeld, familiebetrekkingen betrokken zijn bij de behandeling van een cliënt.

Artikel 4

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 4.1 De Klachtencommissie van de Instelling zoals bedoeld in het Klachtenreglement van Pro Persona wordt aangevuld met vier leden die voorgedragen zijn door de Familieraad van de Instelling. Deze leden mogen niet in dienst zijn van de Instelling en tot deze niet in een zakelijke relatie staan.
- 4.2 De in het vorige lid genoemde leden zijn niet aan een specifieke locatiecommissie verbonden, en kunnen bijgevolg voor alle locaties van de Instelling deelnemen aan de klachtbehandeling door de lokale klachtencommissie.
- 4.3 Bij de behandeling van klachten in het kader van deze regeling dient de klachtencommissie zodanig samengesteld te zijn dat in ieder geval één namens de Familieraad voorgedragen lid daarvan deel uitmaakt.
- 4.4 Leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn eenmaal opnieuw te benoemen. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden op.
- 4.5 Leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Instelling, conform de procedure als omschreven in art. 3 van het Klachtenreglement van Pro Persona.

Artikel 5

Indiening van klachten

- 5.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie van de locatie waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klager dat wenst kan hij zich door de Familievertrouwenspersoon laten bijstaan bij het formuleren van de klacht.
- 5.2 Het is aan te bevelen dat de klager, voordat hij de klacht schriftelijk indient bij de klachtencommissie, deze klacht heeft besproken met de behandelverantwoordelijke, met de verweerder of met diens leidinggevende, en desgewenst met de betrokken cliënt. Dit is niet verplicht.
- 5.3 Klager geeft in de klacht zijn (gewezen) betrokkenheid bij de behandeling van cliënt weer.

Artikel 6

Behandeling van klachten

- 6.1 De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk en binnen drie werkdagen aan de klager.
- 6.2. De klachtenfunctionaris kan, na overleg met de voorzitter van de klachtencommissie en namens deze, aan klager schriftelijk laten weten dat deze niet ontvankelijk is in zijn klacht. Hiertegen kan de klager geen beroep instellen binnen de Instelling.
- 6.3 De klachtenfunctionaris doet binnen drie werkdagen na de ontvangst van een klacht mededeling van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de directeur van het betreffende organisatieonderdeel.
- 6.4 De klachtenfunctionaris onderneemt een poging om de klacht door middel van bemiddeling tot een oplossing te brengen en rapporteert het resultaat, zo spoedig mogelijk aan de betrokkenen.
- 6.5 Indien de bemiddelingspoging niet (geheel) is geslaagd, kan de klager de klacht, althans het gedeelte waarvoor de bemiddeling niet is geslaagd, via het secretariaat van de klachtencommissie voorleggen aan de klachtencommissie van de locatie waarop de klacht betrekking heeft.
- 6.6 De klachtencommissie behandelt de voorgelegde klacht in een hoorzitting conform het Klachtenreglement Patiënten en Cliënten.
- 6.7 Aan de hoorzitting wordt deelgenomen door de voorzitter en twee leden van de klachtencommissie, waaronder in ieder geval een lid als bedoeld in art. 4.1. De voorzitter kan besluiten dat de aard van de klacht een grotere commissie vereist.
- 6.8 De klachtenfunctionaris, respectievelijk de klachtencommissie, rapporteert aan de Instelling dat en op welke wijze de klacht door bemiddeling of door een hoorzitting is weggenomen.

Artikel 7

Bijstand

- 7.1 De klager heeft het recht om zich in de procedure te laten bijstaan door de familievertouwenspersoon of – voor eigen kosten en rekening – door een advocaat of een ander zelf te kiezen persoon.

Artikel 8

Taken van de Instelling

- 8.1 Binnen vier weken na ontvangst van de uitslag van de bemiddeling door de klachtenfunctionaris dan wel het oordeel van de klachtencommissie inzake een klacht deelt de Instelling schriftelijk mede aan de klager, de verweerder(s), de ter zitting opgeroepen personen en de klachtenfunctionaris dan wel klachtencommissie of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 8.2 Indien de Instelling niet in staat is om binnen de in lid 1 genoemde termijn te reageren, deelt de Instelling dit tijdig, met opgave van redenen, schriftelijk mee aan bovengenoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 9

- 9.1 Dit reglement en elk voorstel tot wijziging daarin wordt door de Instelling voorgelegd voor advies aan de Familieraad en de Cliëntenraden en ter instemming aan de Ondernemingsraad. Als genoemde partijen advies hebben uitgebracht en instemming hebben verleend, wordt het reglement waar nodig aangepast en vervolgens vastgesteld conform het bepaalde in art. 13.4 van het Klachtenreglement van Pro Persona.
- 9.2 De Instelling legt voorstellen tot wijziging van het reglement voor aan de klachtencommissie. Ook de klachtencommissie zelf kan voorstellen tot wijziging doen.

Artikel 10

Dit reglement treedt in werking per 8 september 2015.

Verklaring van gebruikte afkortingen

Wkcz Wet klachtrecht cliënten zorgsector

Bopz Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen

Contactgegevens:

Familievertrouwenspersoon:

Corry Post

M: 06 - 27025269

E: familievertrouwenspersoon@propersona.nl

Klachtencommissie Arnhem

Secretariaat: Patricia van Essen

T: 026 – 3124286

E: p.van.essen@propersona.nl

Klachtencommissie Ede

Secretariaat: Hanneke van Losenoord, plv. ambtelijk secretaris

T: 0318 – 433637

E: h.van.losenoord@propersona.nl

Klachtencommissie Nijmegen

Secretariaat: Josette Jaspers

T: 024 – 3283227

E: j.jaspers@propersona.nl

Klachtencommissie Tiel

Secretariaat: Tineke Koolstra

T: 0344 – 656121

E: t.koolstra@propersona.nl

Klachtencommissie Wolfheze

Secretariaat: Emilie Kempers, ambtelijk secretaris

T: 026 – 4833198

E: e.kempers@propersona.nl