

Klachtenreglement Wet BOPZ YULIUS

Document kenmerken

Naam document: Klachtenreglement Wet BOPZ

Status: Definitief

Versie: 2.0

Opdrachtgever: Raad van Bestuur

Auteur: Bestuurssecretaris

Datum vaststelling: oktober 2011

Evaluatiedatum: november 2018

Herzien op: november 2017

Preamble

Overwegende:

- Dat Yulius, organisatie voor geestelijke gezondheidszorg Zuid-Holland Zuid, is aangemerkt als een psychiatrisch ziekenhuis in de zin van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ);
- Dat in deze instelling cliënten kunnen verblijven op grond van een procedure krachtens de Wet BOPZ;
- Dat artikel 41 BOPZ deze cliënten klachtrecht geeft;
- Dat de instelling gehouden is dit klachtrecht, met inachtneming van de wettelijke regels, bij reglement nader te regelen;
- Dat de cliënten van Yulius er recht op hebben dat hun klachten op een behoorlijke manier worden behandeld;
- Dat het klachtenreglement zodanig dient te zijn opgesteld dat het praktisch en werkbaar is;
- Dat de organisatie van Yulius primair zelf verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten;
- Dat als klachtbemiddeling niet tot een aanvaardbaar resultaat heeft geleid, de klachtencommissie kan worden ingeschakeld. Dit is ook mogelijk indien de cliënt geen gebruik wenst te maken van bemiddeling;
- Dat het indienen van een klacht bij de klachtencommissie te allen tijde kan geschieden ongeacht het reeds gevolgde traject;
- Dat bij de behandeling van de klachten wordt gestreefd naar optimale veiligheid voor alle betrokkenen. Partijen onthouden zich ter zitting van iedere vorm van fysiek en verbaal geweld, dan wel ander wangedrag daaronder begrepen een poging daartoe en of een dreiging daarmee.
- Dat het indienen van een klacht geen negatieve consequenties heeft voor de klager gedurende zijn behandeling.

Gelet op artikel 41 BOPZ en het besluit Klachtenbehandeling BOPZ en gelet op het belang van een zorgvuldige afhandeling van klachten, ingediend op basis van artikel 41 BOPZ, van cliënten van Yulius die krachtens een BOPZ procedure zijn opgenomen, heeft de Raad van Bestuur van de instelling besloten de volgende regeling vast te stellen, met als ingangsdatum 1-11-2011.

Artikel 1: Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

Wet BOPZ:	Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen
Instelling:	Yulius, organisatie voor geestelijke gezondheidszorg Zuid-Holland-Zuid.
Raad van Bestuur:	De Raad van Bestuur van de instelling.
Klachtencommissie:	De onafhankelijke commissie die is ingesteld om binnen de Instelling klachten op grond van artikel 41 BOPZ en het besluit klachtenbehandeling BOPZ volgens de regels van het klachtenreglement Yulius te behandelen.
Klacht:	Een klacht over een van de onderwerpen die worden genoemd in artikel 41 lid 1 BOPZ.
Klager:	De persoon die op grond van artikel 41 lid 1 BOPZ bevoegd is een klacht aan de klachtencommissie voor te leggen: <ul style="list-style-type: none">- De cliënt tegen wie de maatregel waarop de klacht betrekking heeft zich richt;- De echtgenoot of ouders van deze cliënt, dan wel een van hen voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven van de cliënt.- Elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn van deze cliënt, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad;- De voogd, curator of mentor van deze cliënt;- Elke andere in de instelling verblijvende cliënt.
Aangeklaagde:	Ieder natuurlijk persoon die binnen de instelling direct of indirect hulp verleent of heeft verleend of daartoe diensten levert of heeft geleverd aan de hulpvrager, dan wel de instelling zelf, tegen wie een klacht is ingediend.
Cliënt:	Een cliënt is een natuurlijk persoon die is opgenomen op grond van de Wet BOPZ, dan wel op een andere wijze gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de instelling.
Bemiddeling:	Het vinden van een oplossing van een klacht door een gesprek tussen de klager en de aangeklaagde onder leiding van een onafhankelijk persoon (bemiddelaar), eventueel in aanwezigheid van de patiëntenvertrouwenspersoon. Bemiddeling heeft verre de voorkeur boven een formele klachtbehandeling door de klachtencommissie, waartoe de klager evenwel zowel vanaf het begin van de procedure gerechtigd is als bij een niet succesvol bemiddelingsgesprek.
Klachtbehandeling:	Het onderzoeken van de klacht, het vaststellen en het beoordelen van de feiten en het doen van een uitspraak over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van een advies aan de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen. Binnen de instelling staat geen beroep open tegen de uitspraak van de klachtencommissie
Afdeling:	De afdeling waar de klager is opgenomen.
Afdelingsmanager:	Het hoofd van de afdeling waar de cliënt is opgenomen en waarop de klacht betrekking heeft.
Geneesheer-directeur:	De psychiater die door de Raad van Bestuur is belast met de BOPZ aangelegenheden.
Cliëntenraad:	De centrale cliëntenraad van de instelling.

Ondernemingsraad	De ondernemingsraad van de instelling.
Patiëntenvertrouwenspersoon	Degene die is bedoeld in de Wet BOPZ en het Besluit patiëntenvertrouwenspersoon BOPZ.
Ambtelijk secretaris	De persoon die zelfstandig de klachtencommissie bijstaat, alsmede fungeert als eerste opvang van cliënten bij een klacht, die is neergelegd bij de klachtencommissie.

Artikel 2: Uitgangspunten bij het klachtenreglement

- 2.1 De klachtencommissie is onafhankelijk en verricht haar werkzaamheden volgens het klachtenreglement, zonder last of ruggespraak.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie zijn gehouden tot vertrouwelijkheid ten aanzien van al datgene wat hen uit hoofde van hun functie bekend is geworden. De persoonlijke levenssfeer van alle betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
- 2.3 De klachtencommissie hanteert het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Artikel 3: Indiening en afhandeling van klachten in eerste instantie, voor zover de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld

- 3.1 Indien bij de instelling een klacht wordt ingediend die niet een klacht is als bedoeld in artikel 1 van dit reglement, dan wordt de klager zo spoedig mogelijk doorverwezen naar een instelling die wel bevoegd is deze klacht in behandeling te nemen.
- 3.2 Een klacht kan schriftelijk, mondeling of telefonisch bij een medewerker, al dan niet zijnde de aangeklaagde, worden ingediend.
- 3.3 De onder 3.2. genoemde medewerker neemt contact op met zijn leidinggevende, die nagaat hoe de klacht het beste kan worden afgehandeld. Desgewenst wordt hiervoor het afdelings- of divisie management ingeschakeld.
- 3.4 Wanneer in deze fase geen bevredigende oplossing wordt bereikt, verwijst het afdelings - of divisie management desgewenst de klager door naar de klachtencommissie, dan wel neemt de klager daartoe zelf actie.
- 3.5 Indien de klager dit wenst kan de klacht rechtstreeks worden voorgelegd aan de klachtencommissie, zonder uitvoering van het onder 3.3 gestelde.
- 3.6 Indien de klager niet is de cliënt op wie de klacht betrekking heeft, dan wordt de cliënt per omgaande door het afdelings - of divisie management schriftelijk op de hoogte gesteld van de indiening en de inhoud van de klacht.

Artikel 4: De klachtencommissie

4.1 Instelling:

De Raad van Bestuur van de instelling draagt zorg voor het instellen en instandhouden van een onafhankelijke klachtencommissie, die is belast met het behandelen van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

4.2 Samenstelling:

- 4.2.1 De klachtencommissie bestaat uit de voorzitter en drie leden alsmede hun plaatsvervangers en is met inachtneming van het gestelde in 4.2.5. als volgt samengesteld:
 - a. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, voorgedragen middels een bindende voordracht door de cliëntenraad.
 - b. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, voorgedragen middels een bindende voordracht door de ondernemingsraad.
 - c. Eén lid en tenminste één plaatsvervangend lid, zijnde psychiater, voorgedragen middels een bindende voordracht door de Raad van Bestuur.
 - d. De onder 4.2.1 a, b en c genoemde leden dragen bij de Raad van Bestuur de voorzitter en tenminste één plaatsvervangende voorzitter voor die jurist zijn en ervaring hebben in het procesrecht.
- 4.2.2 Voor de plaatsvervangende voorzitter en plaatsvervangende leden zijn dezelfde regels van kracht als in dit reglement voor de voorzitter en leden van de klachtencommissie gelden.

- 4.2.3 Op verzoek van de klachtencommissie kan de Raad van Bestuur besluiten tijdelijk een extra lid als ter zake kundige aan de klachtencommissie toe te voegen.
- 4.2.4 Leden worden benoemd op persoonlijke titel. Zij nemen zonder last of ruggespraak deel aan de besluitvorming binnen de klachtencommissie
- 4.2.5 Van de klachtencommissie kunnen geen deel uitmaken;
- leden van de Raad van Bestuur en leden van de Raad van Toezicht;
 - medewerkers van de instelling;
 - cliënten van de instelling;
 - familieleden (tot in de tweede graad) en partners van bovengenoemde personen.
- 4.2.6 Indien klager, aangeklaagde of een lid van de klachtencommissie van oordeel is dat deelname van een van de leden van de klachtencommissie een objectieve of onpartijdige behandeling van de specifieke klacht kan belemmeren, dan kan de voorzitter van de klachtencommissie bepalen dat het betreffende lid niet deelneemt aan de behandeling van de klacht.
- 4.2.7 De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en bij diens afwezigheid door een plaatsvervangend ambtelijk secretaris.
De secretaris doet voorbereidend werk en biedt secretariële ondersteuning.
- 4.2.8 De Raad van Bestuur stelt aan de klachtencommissie voorzieningen beschikbaar die zij voor de vervulling van haar taken redelijkerwijs nodig heeft.
- 4.2.9 Benoeming en ontslag van de voorzitter, leden en hun plaatsvervangers van de klachtencommissie;
- de voorgedragen voorzitter, de leden en hun voorgedragen plaatsvervangers worden door de Raad van Bestuur benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn tweemaal herbenoembaar.
 - in geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de rest van de termijn.
 - de voorzitter, de leden en hun plaatsvervangers kunnen slechts na overleg met de klachtencommissie door de Raad van Bestuur geschorst en/of uit hun functie ontheven worden. In het geval het een (plaatsvervangend) lid betreft die is voorgedragen door de cliëntenraad of ondernemingsraad dient ook met de betreffende raad overleg plaats te vinden.
Bovengenoemde maatregel kan genomen worden wegens verwaarlozing van hun taak, schending van hun plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen analoog aan art. 7: 678 van het Burgerlijk Wetboek, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
 - de Raad van Bestuur kan het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie beëindigen op diens verzoek.
 - de Raad van Bestuur voorziet - na vertrek van een lid - zo spoedig mogelijk in diens opvolging, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde. Indien het vertrekkende lid is voorgedragen door de cliëntenraad of de ondernemingsraad, verzoekt de Raad van Bestuur om een nieuwe voordracht voor de vrijgevallen functie.

Artikel 5: Taken van de klachtencommissie

- 5.1 Het toelichten van het reglement aan cliënten, klagers en aangeklaagden over de klachtenregeling en klachtenprocedure.
- 5.2 Het behandelen van klachten:
- a. Het in ontvangst nemen van klachten.
 - b. Het beoordelen van de ontvankelijkheid van klachten.
 - c. Het onderzoeken van de klacht die schriftelijk is ingediend. Hieronder wordt verstaan: het verzamelen van feiten en relevante stukken, het horen van relevante personen en het toetsen van relevante informatie.
 - d. Het geven en uitbrengen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen

- e. Het nemen van beslissingen over verzoeken van de klager betreffende het schorsen van de tenuitvoerlegging van de maatregel waartegen de klacht zich richt;
- 5.3 Het door de ambtelijk secretaris per kwartaal registreren van ontvangen en bemiddelde klachten;
- 5.4 Het registreren van de werkzaamheden;
- 5.5 Het uitbrengen van kwartaalrapportages en een jaarverslag ten behoeve van de Raad van Bestuur, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten wordt aangegeven. Er worden geen tot individuele personen herleidbare gegevens opgenomen.
- 5.6 Het na een uitspraak geven van adviezen/aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.

Artikel 6: Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 6.1 Het instellen van een zelfstandig en onafhankelijk onderzoek
- 6.2 Na een daartoe strekkende uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager heeft de klachtencommissie het recht op inzage in de op de klacht betrekking hebbende dossiers.
- 6.3 De klachtencommissie kan de instelling verzoeken om alle om op de klacht betrekking hebbende informatie te verstrekken, binnen de door de klachtencommissie bepaalde termijn.
- 6.4 Het betreden van alle relevante plaatsen en het voeren van overleg binnen de instelling, met inachtneming van privacy van betrokkenen en van organisatorische aspecten, voor zover dat noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
- 6.5 Het oproepen en horen van personen binnen de instelling, respectievelijk de organisatie, die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken. De betreffende medewerkers zijn verplicht hun medewerking te verlenen.
- 6.6 Het eventueel horen van getuigen.
- 6.7 Het zonedig inschakelen van deskundigen.
- 6.8 De klachtencommissie heeft de bevoegdheid de bestreden beslissing in het kader van de wet Bopz te vernietigen.

Artikel 7: Klachtenprocedure

7.1 Klachtmelding bij het secretariaat van de klachtencommissie

- 7.1.1 Als de onder artikel 3 genoemde klachtafhandeling in eerste instantie niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of als de klager zich rechtstreeks wendt tot de klachtencommissie, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij het secretariaat van de klachtencommissie. Zonedig en indien de klager dit wenst, kan de patiëntenvertrouwenspersoon - en bij diens ontstentenis het secretariaat van de klachtencommissie - de klager bijstaan bij het op schrift stellen van de klacht.
- 7.1.2 Indien de klager niet is de cliënt op wie de klacht betrekking heeft, wordt de cliënt en diens wettelijke vertegenwoordiger per omgaande door de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte gesteld van de indiening en de inhoud van de klacht. De betreffende cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger dient de klager schriftelijk te machtigen tot het indienen van de klacht.
- 7.1.3 De klachtencommissie zendt binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager. In de ontvangstbevestiging wordt de klager geïnformeerd over de keuze tussen bemiddeling of rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie. Tevens wordt gewezen op de mogelijkheid van bijstand door de patiënten vertrouwenspersoon. Zonedig kan de klachtencommissie om nadere informatie verzoeken.
- 7.1.4 De klachtencommissie zendt binnen één week de klacht aan aangeklaagde. De aangeklaagde wordt verzocht schriftelijk te reageren binnen een door de klachtencommissie gestelde termijn in geval van een zitting.

7.2. Ontvankelijkheid van de klacht

- 7.2.1 Een klacht is niet ontvankelijk indien;

- de klacht geen betrekking heeft op behandeling, zorg, hulp- of dienstverlening door de instelling of op personen waar de instelling gebruik van heeft gemaakt bij de behandeling, zorg, hulp- of dienstverlening.
 - de klacht anoniem is ingediend.
 - een identieke klacht van de cliënt nog in behandeling is;
 - de klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan die een nieuwe behandeling van de klacht noodzakelijk maken.
 - de klacht geen betrekking heeft op een onderwerp dat wordt genoemd in artikel 41 lid 1 BOPZ;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die op grond van artikel 41 lid 1 BOPZ niet tot klagen bevoegd is.
- 7.2.2 Als de klacht niet ontvankelijk is worden de klager en eventueel de aangeklaagden daarvan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

7.3. De klachtenbehandeling

- 7.3.1 Als de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen streeft de klachtencommissie ernaar deze door bemiddeling te doen oplossen. Bij een bemiddeling trachten klager en aangeklaagde onder verantwoordelijkheid van een onafhankelijke bemiddelaar samen tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen. In het positieve geval kan verdere behandeling door de klachtencommissie achterwege blijven. Als de bemiddeling van een klacht na vier weken na ontvangst van de klacht niet tot een bevredigende oplossing leidt wordt de klacht op verzoek van de klager in behandeling genomen door de klachtencommissie.
Desgewenst kan de klager het bemiddelingstraject overslaan en verzoeken om een rechtstreekse behandeling door de klachtencommissie.
- 7.3.3 De klachtencommissie houdt zo vaak als nodig zitting. De klacht wordt behandeld door de (plaatsvervangend) voorzitter en twee (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie, in aanwezigheid van de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Bij de behandeling van een klacht maakt in ieder geval een psychiater deel uit van de behandelende commissie. De behandeling van een klacht door de klachtencommissie is vertrouwelijk.
- 7.3.4 De schriftelijke klacht moet in ieder geval bevatten: naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats en telefoonnummer van de klager, de naam van de aangeklaagde, datum van het ontstaan van de klacht, inhoud van de klacht, eventuele opmerkingen, eventuele namen van andere betrokkenen, ondertekening, plaats en datum. Indien de schriftelijke klacht te weinig of onduidelijke informatie bevat krijgt de cliënt, na hiervan in kennis te zijn gesteld, twee weken de tijd om de klacht duidelijker te formuleren. Hiervoor zijn standaardformulieren beschikbaar bij het secretariaat van de klachtencommissie.
- 7.3.4 De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de klachtencommissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de klachtencommissie. In het geval de klager niet is de cliënt waarop de maatregel waarover geklaagd wordt van toepassing is, hoort de commissie tevens de cliënt. De voorgestelde datum voor de zitting wordt met de betrokkenen overlegd. Bij ernstige bezwaren tegen de voorgestelde datum wordt deze aangepast. Medewerkers van Yulius die voor een zitting worden opgeroepen, worden geacht hierbij aanwezig te zijn en hun medewerking te verlenen. Slechts bij hoge uitzondering kan hiervan in overleg met het circuitmanagement en na toestemming van de Raad van Bestuur worden afgeweken. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dit wensen, laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon.
- 7.3.5 Ingeval klager of aangeklaagde getuigen of deskundigen voor de klachtencommissie wil laten verschijnen, richt hij daar toe uiterlijk één week voor de zitting via de ambtelijk secretaris een schriftelijk verzoek aan de klachtencommissie. Daarbij worden

- de naam en hoedanigheid van de getuige of deskundige bekendgemaakt.
De klachtencommissie beslist over de toelating.
- 7.3.6 De klager en aangeklaagde of hun vertegenwoordigers worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
Een vertegenwoordiger dient daartoe schriftelijk te zijn gemachtigd door de vertegenwoordigde. Dit recht geldt voor zover daarmee niet de privacy van derden in het geding is.
- 7.3.7 Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld over en weer van elkanders stukken kennis te nemen.
- 7.3.8 Als de klager de klachtencommissie verzoekt, de tenuitvoerlegging van een maatregel waartegen de klacht zich richt te schorsen, dan neemt de commissie zo spoedig mogelijk een beslissing, niet dan nadat de commissie de opvattingen van de behandelend arts van de cliënt en van de geneesheer-directeur heeft vernomen.
- 7.3.9 Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
- 7.3.10 De klachtencommissie behandelt klachten, geen schadeclaims en aansprakelijkheidsstellingen. In dat geval verwijst de klachtencommissie de cliënt naar de Raad van Bestuur. De klachtencommissie beperkt zich tot een beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- 7.3.11 Uitspraak
- de besluitvorming binnen de commissie over de uitspraak vindt bij voorkeur unaniem en desnoods op basis van een meerderheid van stemmen plaats.
 - de uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken na ontvangst van de klacht gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de Raad van Bestuur en de Geneesheer directeur BOPZ van de instelling en eventueel aan andere bij de procedure betrokkenen, als de klacht betrekking heeft op een maatregel die tijdens de behandeling van de klacht nog voortduurt, dan wel in het geval van een klacht tegen een maatregel waarvan de uitwerking op grond van artikel 7.3.7 door de commissie is opgeschort. De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk en gemotiveerd binnen vier weken na ontvangst van de klacht gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde, aan de Raad van Bestuur en de Geneesheer directeur van de instelling en eventueel aan andere bij de procedure betrokkenen als de klacht betrekking heeft op een maatregel die voor of tijdens de behandeling van de klacht reeds was beëindigd.
 - de klachtencommissie kan een uitspraak doen over haar onbevoegdheid (klacht over een onderwerp dat niet in artikel 41 BOPZ wordt genoemd).
 - de klachtencommissie doet een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht.
 - de klachtencommissie doet een uitspraak over de gehele of gedeeltelijke gegrondheid of ongegrondheid van de klacht. Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen, al dan niet binnen een bepaalde termijn, een nieuwe beslissing te nemen of een andere behandeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
 - de klachtencommissie kan aanbevelingen doen. Deze gelden voor de Raad van Bestuur als een zwaarwegend advies.
 - indien de klachtencommissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk.
 - indien aan de klachtencommissie een klacht wordt voorgelegd die (gedeeltelijk) betrekking heeft op een schadeclaim, dan doet de klachtencommissie geen uitspraak over de vraag of de betrokken persoon (personen) of instelling aansprakelijk is, maar beperkt de klachtencommissie zich tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
 - de beslissing van de commissie wordt in afschrift verzonden aan de klager en de aangeklaagde, aan de betrokken cliënt (indien deze niet de klager was), alsmede aan de geneesheer-directeur, aan de Raad van Bestuur en aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

- indien de beslissing van de commissie een gehele of gedeeltelijke ongegrond verklaring van de klacht inhoudt, attendeert zij de klager schriftelijk, onder vermelding van de procedure en de termijnen, op de mogelijkheid om de beslissing van de commissie ter toetsing aan de rechter voor te leggen.

Artikel 8: Indienen van een verzoekschrift bij de rechter

- 8.1 Indien de klachtencommissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing niet inhoudt dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond is, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De termijn voor het indienen van een verzoek bedraagt zes weken ingaande na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie aan klager bekend gemaakt is.
- De klager voegt bij het verzoekschrift;
- een kopie van de klacht;
 - een kopie van de beslissing van de klachtencommissie of de mededeling van de klachtencommissie dat deze de klacht niet in behandeling neemt.
- 8.2 De inspecteur behoeft geen gevolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet ontvankelijk acht. Indien de klager niet de betrokkene cliënt is, dan hoort de inspecteur deze cliënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 8.3 Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 8.4. Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter (hetzij via de inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf), dient een afschrift van de klacht en het oordeel van de klachtencommissie bijgevoegd te zijn.

Artikel 9: Maatregelen Raad van Bestuur

- in het geval een uitspraak een advies of aanbeveling bevat, dan wel een klacht gegrond wordt verklaard, deelt de Raad van Bestuur zo mogelijk binnen één maand, maar in ieder geval binnen twee maanden na ontvangst van een uitspraak van de klachtencommissie, de klager en aangeklaagde gemotiveerd schriftelijk mede of er naar aanleiding hiervan al dan niet maatregelen zullen worden genomen. Van deze mededeling wordt een afschrift gestuurd naar de klachtencommissie.

Artikel 10: Kosten

Het indienen van de klacht en de procedure bij de klachtencommissie zijn voor de klager kosteloos. De klager dient zelf eventuele reiskosten en de kosten van een adviseur of advocaat te dragen, indien hij deze bijstand wenst.

De kosten voor het inroepen van een gemachtigde komen voor rekening van degene die deze inroept.

Voor het maken van kosten door de klachtencommissie ten behoeve van het inroepen van getuigen of deskundigen dient vooraf toestemming door de Raad van Bestuur te zijn verkregen.

Artikel 11: Registratie, verslaglegging en informatie

- 11.1 Ten behoeve van de verslaglegging draagt de bemiddelaar zorg voor registratie en archivering van de gevoerde bemiddelingsgesprekken.
- 11.2 Per kwartaal en jaarlijks brengt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur een schriftelijk (en geanonimiseerd) verslag uit van haar werkzaamheden.
- 11.3 Alle geregistreerde en door de klachtencommissie behandelde klachten worden door het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie gearchiveerd.
- 11.4 Per kwartaal wordt door de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur verslag uitgebracht van het aantal ontvangen klachten.

- 11.5 Jaarlijks brengt de klachtencommissie een schriftelijk geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Hierin beschrijft de klachtencommissie de gang van zaken met betrekking tot de ingediende klachten en stelt ze eventuele structurele tekortkomingen binnen de instelling aan de orde, voor zover deze naar voren komen uit individuele klachten.
Indien de Raad van Bestuur naar aanleiding hiervan maatregelen neemt stelt hij de klachtencommissie daarvan op de hoogte.
De Raad van Bestuur zendt het verslag van de klachtencommissie voor 1 juni van het daarop volgende kalenderjaar naar de bevoegde Inspecteur voor de Volksgezondheid, naar het ministerie van VWS en naar de Inspecteur Jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming, voor zover er klachten zijn betreffende minderjarigen.
- 11.6 Van de behandeling van de klacht wordt een dossier bijgehouden dat in ieder geval de volgende informatie c.q. stukken bevat;
- een oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht
 - naam, adres, telefoonnummer van klager
 - lokatie of adres van de beroepsuitoefening van aangeklaagde en naam aangeklaagde
 - de datum waarop c.q. periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid
 - de datum van indiening van de klacht
 - de inhoud van de klacht
 - verslag van de resultaten van eventuele bemiddelingspogingen
 - vermelding van ingediende en geraadpleegde stukken
 - uitspraak van de klacht
- 11.7 De registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen is gewaarborgd.
- 11.8 Bewaring van het klachtendossier vindt gescheiden van het op de behandeling/ zorg -, hulp - of dienstverlening van de cliënt betrekking hebbende dossier plaats.
- 11.9 De registratie en de dossiers worden vijftien jaren bewaard na dagtekening van de uitspraak. Daarna wordt het dossier vernietigd.
- 11.10 De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat er over elk kalenderjaar een algemeen openbaar verslag wordt opgesteld, waarin het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.

Artikel 12: Melding ernstige situatie aan de Inspectie voor de Volksgezondheid

- 12.1 Indien de klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, een calamiteit en/ of seksueel misbruik dan stelt de klachtencommissie de Raad van Bestuur daarvan onverwijld in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie voor de Volksgezondheid. Dit is aan de orde indien de Raad van Bestuur, ondanks herhaald aandringen van de klachtencommissie nalaat om adequaat te reageren door maatregelen te nemen die een einde maken aan een ernstige situatie. De klachtencommissie stelt de Raad van Bestuur in de gelegenheid om voornoemde ernstige situatie zèlf te melden aan de Inspectie voor de Volksgezondheid alvorens de melding bij de Inspectie te doen.
- 12.2 De klachtencommissie informeert de klager en de aangeklaagde over de melding aan de Inspectie. De klachtencommissie maakt de klager daarbij duidelijk dat de melding geen invloed heeft op de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 13 Vaststellen, wijzigen en intrekken van het reglement

- 13.1 Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van de instelling.

- 13.2 De Raad van Bestuur heeft bij een dergelijk besluit de instemming van de ondernemingsraad conform artikel 27 WOR en stelt de centrale cliëntenraad conform artikel 3 WMCZ in de gelegenheid om advies uit te brengen.
- 13.3 Alvorens de Raad van Bestuur een dergelijk besluit tot wijziging van het klachtenreglement neemt, wordt de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.
- 13.4 De klachtencommissie, de centrale cliëntenraad en de ondernemingsraad zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van het reglement bij de Raad van Bestuur van de instelling in te dienen.

Artikel 14: Slotbepalingen

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de Raad van Bestuur van de instelling, na de klachtencommissie te hebben gehoord.
- Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid te klagen bij een met de rechtspraak belast orgaan en overige organen die daartoe bevoegd zijn.
- Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld door de Raad van Bestuur op ruime wijze openbaar gemaakt en treedt in werking op 1-11-2011. Het reglement is op te vragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur en de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Het reglement bevindt zich tevens op de website van de instelling.
- In de cliënteninformatiefolder worden het bestaan van het reglement en het adres van de klachtencommissie genoemd.
- Een evaluatie van dit reglement door de Raad van Bestuur zal plaatsvinden twee jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar.
De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie in ieder geval de klachtencommissie en de raden die een leden voor de klachtencommissie voordragen.