

Klachtencommissie

De Meren
GGZ Buitenamstel
Mentrum

REGLEMENT

Gelet op artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen,
de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet Medezeggenschap Cliënten
Zorginstellingen, vastgesteld d.d. 15 april 2004

DEFINITIES

Artikel 1

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

- a. bestuur: de Raad van Bestuur van De Meren, de Raad van Bestuur van Mentrum en de Raad van Bestuur van GGZ Buitenamstel;
- b. instelling: de onder a. genoemde instellingen voor geestelijke gezondheidszorg;
- c. commissie: de door de Raad van Bestuur van De Meren, de Raad van Bestuur van Mentrum en de Raad van Bestuur van GGZ Buitenamstel ingestelde klachtencommissie, die tot taak heeft de behandeling van klachten van cliënten van de onder a. genoemde instellingen en van cliënten van vrijevestigde psychiaters, die lid zijn van de Vereniging van Vrijgevestigde Psychiaters Amsterdam en Omstreken (VVPAO);
- d. werkcommissie een deel van de klachtencommissie, dat conform artikel 3 van dit reglement door de voorzitter wordt belast met de behandeling van een klacht;
- e. inspecteur: de inspecteur voor de gezondheidszorg voor Noord-Holland;
- f. klacht:
 - algemeen*: elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen of gedragingen van voor de instelling werkzame personen, of van de instelling zelf, hierna te noemen algemene klachten;
 - specifiek*: een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet BOPZ, te weten:
 - * De beslissing dat de cliënt wilsonbekwaam is, dat wil zeggen niet in staat wordt geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen inzake de voorgestelde behandeling (art. 41 j° art. 38 lid 2 BOPZ);
 - * De beslissing tot toepassing van dwangbehandeling, dat wil zeggen dat niettegenstaande verzet van de cliënt, of diens vertegenwoordiger in geval van wilsonbekwaamheid, het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (art. 41 j° art. 38 lid 5 BOPZ);
 - * De beslissing tot toepassing van middelen en maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties (art. 41 j° art. 39 BOPZ);
 - * De beslissing tot beperking van fundamentele rechten als genoemd in art. 40 BOPZ, te weten het recht op bezoek, telefoonverkeer, bewegingsvrijheid en correspondentie;
 - * Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan (art. 41 lid 1 BOPZ);

hierna te noemen BOPZ -klachten;

- g. cliënt de persoon aan wie door één van de onder a. genoemde instellingen dan wel door een vrijgevestigde psychiater, lid van de VVPAO, één of andere vorm van geestelijke gezondheidszorg (extramuraal en/of intramuraal) wordt of werd verleend;
- h. klager: een *algemene klacht* kan door een cliënt of namens een cliënt worden ingediend. Namens de cliënt kan een klacht worden ingediend door een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of in geval van wilsonbekwaamheid door de in artikel 465 van de WGBO genoemde vertegenwoordigers. Ingevolge artikel 2 lid 6 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) kan eveneens een klacht door nabestaanden worden ingediend over een gedraging van de instelling of van voor de instelling werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden;
een *BOPZ-klacht* kan worden ingediend door de cliënt, elke andere in de instelling verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouder(s) voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, de curator of de mentor van betrokkene;
- i. aangeklaagde: de voor de instelling werkzame persoon, dan wel de instelling, dan wel een vrijgevestigde psychiater als bedoeld onder c., tegen wie de klacht zich richt;
- j. cliëntenraad: de respectieve cliëntenraden van de onder a. genoemde instellingen;
- k. BOPZ: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;
- l. WKCZ: Wet klachtrecht cliënten zorgsector;
- m. WGBO: Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst

SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2

1. In opdracht van de instelling is een klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De commissie is zodanig multidisciplinair samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd en dat voldaan wordt aan wettelijke vereisten inzake de samenstelling.
3. De leden worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur, na advisering door de commissie en na instemming van de cliëntenraden in de zin van artikel 3 lid 1.k en artikel 4 lid 2 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.
4. Het bestuur benoemt een voorzitter en twee vice-voorzitters van de commissie, met inachtneming van artikel 2 lid 3. Zij zijn jurist en onafhankelijk van de instellingen, in de zin dat zij in geen enkele relatie staan of hebben gestaan tot één van de instellingen.
5. De Raad van Bestuur van De Meren, de Raad van Bestuur van Mentrum en de Raad van Bestuur van GGZ Buitenamstel dragen elk drie leden ter benoeming voor, waarvan twee psychiaters en één lid van een andere discipline. Tevens worden twee plaatsvervangende leden, zijnde psychiater of psycholoog, voorgedragen ter benoeming om in omstandigheden zoals vakantie en ziekte de voortgang van de werkzaamheden van de klachtencommissie te kunnen waarborgen.
De cliëntenraden van respectievelijk De Meren, Mentrum en GGZ Buitenamstel, dragen elk tenminste twee en ten hoogste drie leden voor ter benoeming in de commissie.
De VVPAO draagt twee leden, zijnde psychiaters, ter benoeming voor in de commissie. Deze nemen in principe alleen deel aan de behandeling van een klacht die wordt ingediend tegen een lid van de VVPAO, maar kunnen op verzoek van de voorzitter - in omstandigheden van ziekte en vakantie - als plaatsvervangende leden van de klachtencommissie optreden voor alle overige klachten.
6. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
7. Leden van het bestuur en de respectieve (waarnemend) eerste geneeskundigen van de instellingen kunnen niet benoemd worden tot lid van de commissie.
8. De commissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
9. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
10. Aan een lid van de commissie kan door het bestuur tussentijds ontslag worden verleend op eigen verzoek.

11. De instelling voegt een ambtelijk secretaris toe aan de commissie, die in opdracht van de voorzitter zelfstandig een feitenonderzoek kan verrichten en die de commissie ondersteunt in de uitvoering van haar werkzaamheden. De toe te voegen ambtelijk secretaris behoeft de instemming van de commissie.

WERKCOMMISSIE

Artikel 3

1. Buiten het geval als voorzien in artikel 5 belast de voorzitter van de commissie bij elke klacht die aan de commissie wordt voorgelegd een werkcommissie met de behandeling en afhandeling van de klacht.
2. De werkcommissie bestaat uit tenminste de (vice)voorzitter en twee leden van de commissie, waaronder een lid van de commissie dat conform artikel 2 lid 5 is voorgedragen door één van de respectieve cliëntenraden.
3. Richt de klacht zich tegen een beslissing of gedraging in de zin van artikel 41 wet BOPZ, dan maken in ieder geval een psychiater en een jurist deel uit van de werkcommissie.
4. De werkcommissie wordt zodanig samengesteld dat een lid geen medewerker is van de instelling waar de klager cliënt is. Tevens wordt een lid uitgesloten van deelname aan de werkcommissie als de klacht tegen hem gericht is of als hij nauw betrokken is bij klager of aangeklaagde. Elk lid van de commissie heeft het recht van verschoning.
5. Richt de klacht zich tegen een lid van de VVPAO, dan maakt een lid van de commissie dat conform artikel 2 lid 5 is voorgedragen door de VVPAO deel uit van de werkcommissie die de klacht behandelt, tenzij de klacht tegen hemzelf is gericht of als hij nauw betrokken is bij klager of aangeklaagde.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4

1. Een klacht wordt schriftelijk bij de ambtelijk secretaris van de commissie ingediend.
2. De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen 3 werkdagen schriftelijk bevestigd. De klager ontvangt daarbij desgewenst het verzoek de commissie te machtigen het cliëntendossier in te zien.
3. Een afschrift van de klacht wordt binnen drie werkdagen toegezonden aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de eerste geneeskundige van de betreffende instelling.
4. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van een klacht doen bijstaan door een door hen aan te wijzen vertrouwenspersoon. De naam van de vertrouwenspersoon wordt, bij voorkeur schriftelijk, aan de commissie opgegeven.
5. Een klacht kan worden ingediend binnen vijf jaren nadat de beslissing of gedraging, die aanleiding geeft tot het indienen van een klacht, zich heeft voorgedaan. Op verzoek van

de klager kan de commissie, indien zij daartoe gronden ziet, gemotiveerd van voornoemde termijn afwijken.

BEMIDDELING

Artikel 5

1. De voorzitter van de commissie kan klager voorstellen om te onderzoeken of de klacht door middel van bemiddeling kan worden weggenomen. De klager hoeft bemiddeling niet te accepteren.
2. De voorzitter van de commissie kan deze bemiddelingspoging zelf ondernemen dan wel overdragen aan één van de leden van de commissie of een gerede derde.
3. De termijnen in dit reglement worden opgeschort als de klager akkoord gaat met een bemiddelingspoging. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager.
4. Het resultaat van de bemiddeling wordt binnen een door de voorzitter van de commissie te bepalen termijn schriftelijk aan klager en aangeklaagde bevestigd. Indien conform lid 2 van dit artikel een ander dan de voorzitter van de commissie optreedt als bemiddelaar, wordt het resultaat van de bemiddeling ter beoordeling voorgelegd aan de voorzitter van de commissie alvorens schriftelijk bevestiging plaatsvindt aan klager en aangeklaagde. De klacht wordt alsnog in verdere behandeling genomen, indien het resultaat van de bemiddeling niet naar genoegen van de klager is. Degene die conform lid 2 optreedt als bemiddelaar neemt niet deel aan de verdere behandeling van de klacht op de hoorzitting.

GEEN (VERDERE) BEHANDELING

Artikel 6

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. De commissie is bevoegd een klacht niet te behandelen respectievelijk niet verder te behandelen indien blijkt:
 - dat een klacht met dezelfde inhoud en van dezelfde klager nog in behandeling is bij de commissie;
 - dat de klacht geen betrekking heeft op een klacht als bedoeld in artikel 1 lid f;
 - dat de klacht betrekking heeft op het vaststellen van de hoogte van een schadevergoeding;
 - dat de klager op grond van artikel 69 lid 1.d en lid 1.e van de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden de betreffende klacht moet indienen bij een door de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming ingestelde beroepscommissie.

SCHORSING

Artikel 7

Op een daartoe ingediend schriftelijk verzoek door de klager kan de commissie, gehoord binnen drie werkdagen de eerste geneeskundige van de betrokken instelling, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt hangende het onderzoek schorsen. De commissie behandelt het schorsingsverzoek in principe op de eerstvolgende zittingsdag doch uiterlijk binnen acht dagen nadat zij kennis heeft genomen van het standpunt van de eerste geneeskundige. De commissie doet op dezelfde dag mondeling uitspraak over het schorsingsverzoek. Van de schorsing - in eerste instantie mondeling en in latere fase schriftelijk - wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en de eerste geneeskundige van de betrokken instelling.

BEHANDELING DOOR DE COMMISSIE

Artikel 8

1. In het belang van de behandeling van de klacht door de commissie dient de aangeklaagde schriftelijk een toelichting te geven op de ingediende klacht binnen een door de voorzitter te bepalen termijn. Het ontbreken van de toelichting binnen de gestelde termijn heeft geen opschortende werking voor de verdere behandeling van de klacht.
2. De commissie hoort de klager en de aangeklaagde in een gezamenlijke zitting.
3. Er wordt een verslag van de zitting gemaakt, dat ingevolge artikel 9 lid 4 wordt toegezonden aan betrokkenen tezamen met de uitspraak van de commissie.
4. De commissie kan, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, betrokkenen buiten elkaars tegenwoordigheid horen. In dat geval wordt de zakelijke inhoud van hetgeen door de ene partij is verklaard, door de voorzitter ter zitting aan de andere partij kenbaar gemaakt. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.
5. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, voorziet de ambtelijk secretaris in de vertaling van de relevante stukken en zo nodig in bijstand van een tolk ter zitting.
6. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
7. De behandeling van de klacht door de commissie geschiedt met gesloten deuren.
8. De persoonlijke levenssfeer van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.

BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE

Artikel 9

1. De commissie ontvangt in het kader van de behandeling van klachten alle door haar gewenste inlichtingen van medewerkers in de instelling, mits verstrekking van de gevraagde inlichtingen niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. De commissie heeft het recht cliëntendossiers met voor de klacht relevante informatie op te vragen, mits de cliënt daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
2. De commissie heeft in het kader van de klachtenbehandeling toegang tot alle plaatsen in de instelling waar cliënten verblijven.
3. De leden van de commissie zijn gehouden tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.

BESLISSING

Artikel 10

1. De commissie beslist zonder last of ruggespraak.
2. De commissie kan een klacht niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) niet gegrond verklaren.
3. Een klacht wordt gegrond verklaard:
 - * indien de beslissing of gedraging in strijd is met een wettelijke regeling, een in de betrokken instelling geldend voorschrift of normen geldend binnen de betrokken beroepsgroep, dan wel,
 - * indien de beslissing of gedraging bij afweging van alle in aanmerking komende belangen en omstandigheden onredelijk of onbillijk moet worden geacht.
4. De commissie doet, met redenen omkleed, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk
 - binnen 2 weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de BOPZ klachten, met dien verstande dat de commissie binnen vier weken uitspraak doet over een BOPZ-klacht die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen;
 - binnen 4 weken na indiening van de klacht uitspraak over de algemene klachten; één en ander tenzij de wet anderszins dwingend voorschrijft of met de klager een andere termijn is overeengekomen.

Indien mogelijk en gewenst doet de commissie mondeling uitspraak over een ingediende klacht. Een op verzoek van klager of aangeklaagde gedane mondelinge uitspraak wordt door de klachtencommissie ook aan de andere partij mondeling kenbaar gemaakt. Een afschrift van de betreffende beslissing en van het verslag van de zitting worden zo spoedig mogelijk gezonden aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager is, de aangeklaagde, de behandelaar en de eerste geneeskundige van de betrokken instelling.

De inspecteur ontvangt een afschrift van beslissingen van de commissie inzake BOPZ-klachten.
5. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt de inhoud van de beslissing aan de klager schriftelijk medegedeeld in een andere voor hem begrijpelijke taal.

6. De beslissingen van de commissie zijn bindend voor de instelling. Bij gegrondverklaring van de klacht wordt de aangeklaagde beslissing of gedraging voor zover mogelijk ongedaan gemaakt, dan wel in overeenstemming gebracht met de beslissing van de commissie. Van de wijze waarop de instelling hieraan gevolg geeft, wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de commissie en de klager.
7. De commissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

BEROEPSPROCEDURE IN HET KADER VAN ARTIKEL 41 BOPZ

Artikel 11

1. Indien de commissie binnen twee weken na ontvangst van een BOPZ-klacht geen beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen.
2. Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter, hetzij via de inspecteur, hetzij rechtstreeks door de cliënt ingediend, dienen een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing van de commissie te worden meegezonden.

ANDERE RECHTSGANGEN

Artikel 12

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klager zich te wenden tot de civiele rechter, het medisch tuchtcollege of andere organen die tot behandeling van een klacht bevoegd zijn.

KOSTEN

Artikel 13

1. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie, noch door het bestuur, aan klager kosten in rekening worden gebracht.
2. Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen en getuigen, of voor het inschakelen van tolken door de commissie komen voor rekening van de instelling.
3. Kosten gemaakt voor eventuele juridische of andere bijstand aan de klager komen niet voor rekening van de instelling, ongeacht de beslissing van de commissie op de ingediende klacht.

VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING

Artikel 14

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur, de respectieve Eerste Geneeskundigen en de respectieve cliëntenraden. Het bestuur zal voornoemd jaarverslag ter informatie doen toekomen aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg voor Noord-Holland

Artikel 15

Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze gearchiveerd door de ambtelijk secretaris, dat de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd is. De stukken worden vernietigd, onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de commissie, tien jaar na de beslissing van de commissie op de ingediende klacht. Indien de klager in beroep is gegaan bij de rechter tegen de beslissing van de commissie, dan worden de stukken vernietigd tien jaar na diens uitspraak.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16

Dit reglement ligt ter inzage bij het bestuur en op alle behandelafdelingen van de instellingen. Van het bestaan van de commissie, het reglement en de bereikbaarheid van de commissie wordt mededeling gedaan in de voorlichtingsbrochures voor respectievelijk cliënten en personeel.

Artikel 17

1. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur na instemming van de respectieve cliëntenraden van de instellingen in de zin van artikel 3 lid 1.k en artikel 4 lid 2 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen.
2. Voorafgaand aan het gestelde in lid 1 worden de voorstellen tot wijziging van het reglement ter advisering voorgelegd aan de commissie.

Artikel 18

Dit reglement treedt in werking per 15 april 2004.