

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE BOPZ (p/a Opaaldijk 4, 4706 LT. Roosendaal)

Dit reglement geeft uitvoering aan de klachtenregeling van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen.

Dit klachtenreglement is van toepassing op de volgende zorgaanbieders in Midden- en West Brabant:

Amarant Belvertshoeve

Prisma

SDW

SOVAK

S&L

Het Adriano Huis

1. BEGRIPSBEPALINGEN

Aangeklaagde:

Degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Hulpverlener:

De persoon die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor de zorgaanbieder.

Klacht

Een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 BOPZ, namelijk:

- Een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt
- Het toepassen van dwangbehandeling waarmee de cliënt het niet eens is
- Het toepassen van middelen en maatregelen in noodsituaties
- Het beperken van het recht op bezoek, op post, op telefoonverkeer en op bewegingsvrijheid in en rond de instelling
- Het niet uitvoeren van het behandelplan zoals is overeengekomen met de cliënt

Klachtencommissie

De door de zorgaanbieders in het kader van de klachtenregeling ingestelde commissie die tot taak heeft de behandeling van klachten.

Klager

Degenen die een klacht kunnen indienen zijn:

- de cliënt op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd, is (zijn) gericht;
- iedere andere in de instelling verblijvende cliënt;
- de echtgenoot;
- de ouder(s) met ouderlijk gezag;
- ouders en grootouders, kinderen en kleinkinderen, broers en zussen
- de voogd, de curator of mentor van de cliënt op wie de beslissing(en) waarover wordt geklaagd is/zijn gericht.

Indien namens de klager een gemachtigde optreedt, overlegt deze gemachtigde schriftelijk bewijs hiervan. Indien de gemachtigde een advocaat is, kan dit bewijs achterwege blijven.

Oudervertegenwoordiger:

Een lid uit de kring van ouders/verwanten van hulpvragers, opgenomen bij de aangesloten instellingen.

Zorgaanbieder:

Amarant Belvertshoeve
Prisma
SDW
SOVAK
S&L
Het Adriano Huis

De zorgaanbieders worden in het kader van dit reglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur. De zorgaanbieders kunnen in dit kader ook vertegenwoordigd worden door een gemandateerde functionaris in plaats van de Raad van Bestuur.

2. SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie bestaat uit twee onafhankelijke voorzitters, beiden zijnde juristen, en vier leden, alsmede uit het door de commissie nodig geachte aantal plaatsvervangende voorzitters en leden. Bij de behandeling van een klacht is in ieder geval een orthopedagoog aanwezig. De aanwezigheid van een AVG is gewenst.

3. POSITIE TEN OPZICHTE VAN DE ZORGAANBIEDER

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

4. TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Taken van de klachtencommissie

- Het onderzoeken van de klacht;
- Het behandelen en beslissen over de gegrondheid van klachten die vallen onder het begrip klacht zoals in dit reglement omschreven;

- De beslissing kan inhouden: onbevoegdverklaring van de commissie, niet-ontvankelijkverklaring van de klacht; ongegrondverklaring van de klacht of al dan niet (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht. Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de beslissing geheel of gedeeltelijk;
- Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, dan dient zij de voor de beslissing verantwoordelijke persoon op te dragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van de beslissing;
- Het aan partijen bekend maken van de beslissing omtrent de klacht. De beslissing van de commissie is met redenen omkleed. Dat geldt ook voor de beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen.
- Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
- De commissie neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een beslissing.
- De termijn voor het nemen van een beslissing is vier weken als het een klacht betreft tegen een beslissing die ten tijde van het indienen van de klacht geen gevolgen meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen.
- De klachtencommissie is bevoegd om de beslissing waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
- De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de cliënt, de behandelend arts, de BOPZ-arts, de inspectie, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder.

Registratie van de werkzaamheden:

1. De commissie stelt elk jaar een geanonimiseerd jaarverslag op met betrekking tot haar werkzaamheden in het voorgaande jaar. Voor 1 april van elk kalenderjaar, volgend op het verslagjaar, stuurt het secretariaat het jaarverslag naar de bij de regionale klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders, de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. In dit jaarverslag beschrijft de klachtencommissie de samenstelling en de werkwijze, het aantal en de aard van de door haar behandelde klachten en de strekking van de adviezen en de aanbevelingen.

5. BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Ter vervulling van haar taak heeft de commissie bij de behandeling van een klacht en na melding bij de directie de navolgende bevoegdheden:

1. Vrije toegang tot de locatie(s) van de desbetreffende zorginstelling voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de taak met inachtneming van elementaire beginselen betreffende de persoonlijke levenssfeer en het redelijkerwijs tegemoet komen aan de voorwaarden die vanuit de organisatie als instelling van gezondheidszorg worden gesteld.
2. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien met inachtneming van de wettelijke regelingen ter zake en de vereiste vertrouwelijkheid.

3. in het kader van het beginsel van hoor en wederhoor kan de commissie personen oproepen die redelijkerwijze bij de betreffende klacht betrokken kunnen worden geacht.

6. ONTVANKELIJKHEID VAN EEN KLACHT

Een klacht is niet ontvankelijk indien:

1. een inhoudelijk gelijke klacht van klager nog bij de commissie in behandeling is, of de commissie omtrent een inhoudelijk gelijke klacht van klager al een uitspraak heeft gedaan;
2. de klager niet klachtgerechtigd is;
3. er geen in de wet BOPZ genoemde klachtgrond aanwezig is;
4. er een klacht is ingediend door een groep personen.

Wanneer de klachtencommissie tot de bevinding komt dat er geen klacht is ingevolge de wet BOPZ, verwijst zij de klacht door naar de klachtencommissie WKKGZ. De commissie kan ook dan deze klacht zelf afhandelen in de hoedanigheid van klachtencommissie WKKGZ. De commissie behandelt de klacht dan conform de wet- en regelgeving van de WKKGZ.

7. WERKWIJZE KLACHTENCOMMISSIE

A. Ontvangst van de klacht

1. Een klacht zal pas dan door de commissie in behandeling worden genomen nadat deze schriftelijk is vastgesteld. De indiener kan de klacht desnoods ook mondeling indienen, maar dan zal degene die de klacht namens de commissie in ontvangst neemt alsnog overgaan tot de schriftelijke vastlegging in overleg met de indiener. Indien de klager dit wenst kan degene die namens de commissie de klacht in ontvangst neemt, behulpzaam zijn bij het formuleren en omschrijven van de klacht. Van belang is dat de klacht nauwkeurig omschreven wordt.
2. De commissie behandelt alleen individuele klachten, dus geen klachten van een groep. In het laatste geval kan doorverwezen worden naar het bestuur van de Oudervereniging/Cliëntenraad of aangeraden worden dat elk der ouders een klacht indient.
3. Het secretariaat informeert uiterlijk binnen drie werkdagen de voorzitter over de ontvangst van de klacht en de uitkomst van de eerste toetsing zoals vermeld in artikel 3.
4. Het secretariaat stuurt uiterlijk de volgende werkdag na ontvangst van de klacht namens de commissie een bericht van ontvangst aan de klager en geeft mondeling of schriftelijk informatie over de procedure. Een afschrift van de klacht wordt ook gestuurd naar de instelling waartegen de klacht is gericht.
5. Indien de voorzitter oordeelt dat de klacht c.q. de klager niet ontvankelijk is, of dat gezien het onderwerp van de klacht de klachtencommissie niet het aangewezen orgaan is, wordt dit uiterlijk drie werkdagen na indiening van de klacht gemotiveerd aan klager kenbaar gemaakt.
6. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard door de voorzitter en voor het onderzoek van de klacht is inzage in het cliëntendossier gewenst, wordt

- door het secretariaat hiervoor toestemming gevraagd aan cliënt c.q. vertegenwoordiger.
7. Het secretariaat stelt degene op wie de klacht betrekking heeft uiterlijk de volgende werkdag na ontvangst van de klacht en nadat de beoordeling van de ontvankelijkheid heeft plaatsgevonden op de hoogte van de indiening van de klacht en geeft informatie over de procedure. Het secretariaat stuurt de aangeklaagde de klacht toe. Het secretariaat verzoekt de aangeklaagde binnen een termijn van vijf dagen schriftelijk op de klacht te reageren.
 8. Klager ontvangt van het secretariaat een afschrift van deze reactie.

B. Behandeling van de klacht

1. Wanneer de schriftelijke procedure is afgerond, of wanneer de commissie een schriftelijke procedure niet nodig oordeelt, stelt de commissie zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de zaak. Klager en aangeklaagde worden daartoe schriftelijk door de commissie uitgenodigd om op een door de commissie te bepalen tijdstip te verschijnen. De hoorzitting vindt plaats uiterlijk een week na ontvangst van de klacht bij het secretariaat.
2. De commissie hoort klager en aangeklaagde in een gezamenlijke hoorzitting. Indien klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord, bestaat voor klager, indien deze dat wenst, de mogelijkheid voor aanvang van de hoorzitting kort met de commissie te spreken. Indien klager of aangeklaagde gemotiveerd verzoekt om gescheiden te worden gehoord, staat het ter beoordeling van de voorzitter van de klachtencommissie of aan dat verzoek gehoor wordt gegeven. Gelet op de beginselen van deugdelijke procesorde en hoor en wederhoor, zullen daartoe zwaarwegende bijzondere omstandigheden moeten worden aangevoerd. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medege-deeld.
3. Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel, onder wie de onafhankelijk voorzitter. Bij behandeling van een klacht zijn in ieder geval een jurist en een orthopedagoog betrokken.
4. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen, ook van buiten de commissie.
5. De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
6. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens besluit of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
7. Bij de klachtenbehandeling is nooit een commissielid betrokken dat in de klachtencommissie zit als afgevaardigde van de instelling waartegen de klacht is gericht.
8. De klager en de aangeklaagde tegen wiens beslissing de klacht is gericht, kunnen zich bij de behandeling van de klacht doen bijstaan door personen die zij zelf kunnen aanwijzen.
9. Wanneer medewerkers worden opgeroepen door de klachtencommissie dan kunnen zij zich, indien zij dit wensen, ter zitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon/advocaat. Eventuele kosten, verbonden aan assistentie van beklagde, komen voor rekening van de instelling waartegen de klacht is ingediend.

8. EVALUATIE

1. De klachtencommissie evalueert zichzelf jaarlijks onder externe begeleiding. Deze evaluatie vindt steeds plaats in de maand april van het lopende kalenderjaar
De externe begeleider(s) word(t)(en) aangewezen/gekozen door de participerende instellingen. Deze evaluatie wordt geïnitieerd door de coördinerende instelling.
2. Voorafgaand aan deze evaluatie zullen de participerende instellingen elk kwesties aandragen waarvan zij vinden dat deze geëvalueerd moeten worden.
Bij deze evaluatie worden in elk geval, maar niet daartoe beperkt, de volgende punten meegenomen:
 - De eigen ervaringen en inzichten van de leden van de klachtencommissie
 - De kwesties die de participerende instellingen aangedragen hebben
 - Klachten en opmerkingen van klagers en aangeklaagden

9. OVERIGE BEPALINGEN

1. Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheden om te klagen en/of melden bij de civiele rechter, het regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.
2. Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie, noch door de Raad van Bestuur, aan klager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
3. De dossiers met betrekking tot klachten worden uiterlijk vijf jaar na afhandeling van de klacht vernietigd. Langer bewaren is slechts toegestaan als de gegevens noodzakelijk zijn ter voldoening aan een wettelijke bewaarplicht. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.
4. Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.
In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van de commissie en van het reglement vermeld. Tevens wordt uitleg gegeven over de klachtenprocedure, de samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop een klacht ingediend moet worden en waar de klacht kan worden ingediend.

10. BEROEPSMOGELIJKHEID RECHTER

Als door de commissie binnen twee cq. vier weken geen beslissing genomen is of als de klacht is ongegrond verklaard, dan kan de klager, indien hij tevens cliënt is, een verzoek indienen bij de arrondissementsrechtbank ter verkrijging van een beslissing.

Ook kan de klager (ook indien hij geen cliënt is) de inspecteur vragen een verzoekschrift bij de rechter in te dienen. Deze is verplicht dit binnen twee weken in te dienen tenzij hij de klager niet ontvankelijk acht.

De rechter beslist binnen vier weken na de indiening van het verzoekschrift.