



KLACHTENREGLEMENT KCR

Inleiding

De medewerkers en het management van de zorgaanbieders die zich bij de Klachtencommissie Rijnmond hebben aangesloten streven ernaar om de best mogelijke zorg en dienstverlening te bieden. Toch kunnen er, ondanks de inzet van iedereen, misverstanden of ergernissen ontstaan. Teleurstelling, ongenoegen of een klacht kunnen op drie manieren kenbaar gemaakt worden:

- bij de betrokken medewerker en/of leidinggevende;
- bij de betreffende functionaris voor klachtenopvang en/of bemiddeling;
- bij de Raad van Bestuur;
- bij de klachtencommissie.

De Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) bepaalt dat zorgaanbieders een klachtencommissie moeten instellen die de taak heeft klachten te behandelen. Voor wat betreft klachten van cliënten in de zorgsector was de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) tot 1 januari 2016 van kracht. Vanaf deze datum vervangt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) de Wkcz. Het meest opvallende verschil tussen de oude en de nieuwe wet is dat de verplichting om een klachtencommissie in te stellen is vervallen. Dit houdt niet zondermeer in dat de klachtencommissie opgeheven kan worden. Organisaties met Bopz aangemerkte locaties blijven, op basis van de Wet Bopz, verplicht om een klachtencommissie in stand te houden.

Nu de Wkkgz de instelling van een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, staat het zorgorganisaties vrij om de klachtencommissie af te schaffen dan wel de klachtencommissie te handhaven en haar ook in het nieuwe klachtenreglement een taak te geven bij de beoordeling van klachten. De bij de Klachtencommissie Rijnmond aangesloten organisaties hebben besloten de klachtencommissie te handhaven en verwijzen in hun eigen klachtenreglement naar onderhavig reglement van de Klachtencommissie Rijnmond. Dit reglement maakt deel uit van de reglementen van de aangesloten zorgaanbieders.

De Wkkgz is niet van toepassing op cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen. Veel gemeenten vragen echter van zorgorganisaties die maatschappelijke ondersteuning leveren dat ook deze cliënten een beroep kunnen doen op een klachtenreglement. Dit reglement heeft het bereik uitgebreid in die zin, dat ook klachten van cliënten die maatschappelijke ondersteuning ontvangen op basis van dit reglement, behandeld kunnen worden.

De Wkkgz is evenmin van toepassing op jeugdhulp. De Jeugdwet voorziet in een klachtenreglement dat sterk lijkt op het reglement uit de ingetrokken Wkcz. De minister van VWS is voornemens de Jeugdwet aan te passen, zodat het klachtrecht in de jeugdhulp overeenstemt met het klachtrecht in de zorg. Dit reglement is niet toegesneden op de Jeugdwet, de variant die voorziet in een klachtencommissie kan echter wel als basis fungeren voor een klachtenreglement voor cliënten die onder de Jeugdwet vallen.

In het kader van de nieuwe wetgeving moet het Klachtenreglement van de Klachtencommissie Rijnmond worden aangepast. Dit conceptreglement is grotendeels conform de modelregeling van Actiz.

Aangezien de modelregeling van Actiz voorziet in één regeling voor WKCZ- en BOPZ-klachten, wordt deze indeling in dit reglement overgenomen.

Er is gekozen voor een gecombineerde WKCZ- en BOPZ-klachtenbehandeling. Het voordeel daarvan is dat een cliënt/klager slechts één instantie hoeft aan te spreken.

Het Klachtenreglement bestaat uit drie onderdelen:

- I. Algemene bepalingen
- II. Klachtbehandeling
- III. Afsluitende bepalingen

Deel I bevat algemene bepalingen in de zin van begripsomschrijvingen.

Deel II betreft de behandeling van een klacht bij de Klachtencommissie Rijnmond. Dit gedeelte van het reglement is gebaseerd op de Wkkgz en BOPZ.

De regeling op grond van de Wet Bopz bevat veel regels waarvan niet afgeweken mag worden. Het leent zich voor toepassing in BOPZ-aangemerkte instellingen (psychogeriatrische en gecombineerde verpleeghuizen en verzorgingshuizen met een BOPZ-afdeling). Aangezien er voor het instellen van beroep bij klachten een wettelijke voorziening bestaat, zijn hiervoor in het Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond geen nadere bepalingen opgenomen.

Deel III bevat afsluitende en overgangsbepalingen die zowel voor de klachtafhandeling volgens de Wkkgz als volgens de Wet BOPZ gelden.

INHOUDSOPGAVE

Deel I: Algemene bepalingen

Deel II: Klachtbehandeling

Deel III: Afsluitende en overgangsbepalingen

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

Aangeklaagde

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Bemiddeling

Een gesprek onder leiding van de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie om klager en aangeklaagde met elkaar in gesprek te brengen teneinde onderling tot een oplossing te komen

BOPZ-arts

De arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft, inclusief de uitvoering van de wet BOPZ (art.1, lid 3 wet BOPZ)

Cliënt

Natuurlijke persoon die zorg of maatschappelijke ondersteuning vraagt dan wel aan wie de zorgaanbieder zorg dan wel maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend

Cliëntenraad

De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder.

Indien binnen de zorgorganisatie meerdere cliëntenraden zijn gevormd, dient in dit reglement voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'gezamenlijke cliëntenraden'. Indien binnen de zorgorganisatie een centrale cliëntenraad is gevormd en de cliëntenraden hun bevoegdheid zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, onderdeel k WMCZ aan deze centrale cliëntenraad hebben overgedragen, dient in dit reglement voor 'cliëntenraad' gelezen te worden: 'centrale cliëntenraad'.

Gegronnd en ongegronnd

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert.

Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.

Hoor en wederhoor

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij te reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een oordeel is gebaseerd.

Inspecteur

De bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg.

Klacht

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, of de raad van bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding

BOPZ-klacht

Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 BOPZ. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- a. de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);
- b. de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);
- c. de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;
- d. de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken;
- e. een beslissing om (het BOPZ-deel van) een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.

Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) is een advies en heeft derhalve géén juridisch afdwingbare gevolgen. Een uitspraak in een klacht(onderdeel) op grond van de Wet BOPZ is een beslissing en heeft wél juridisch afdwingbare gevolgen.

Klachtencommissie

Klachtencommissie Rijnmond

Klachtenopvang

Werkzaamheden naar aanleiding van een klacht die in contact met de klager zijn gericht op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk op het oplossen van onvrede.

Klachtonderdeel

Onderdeel van de ingediende klacht waarover de klachtencommissie een afzonderlijk oordeel formuleert.

Klager

Degene die een klacht indient.

Ontvankelijk en niet-ontvankelijk

Besluit van de klachtencommissie over de vraag of een klacht door een daartoe bevoegde persoon bij de juiste instantie en volgens de geldende formele vereisten is ingediend.

Een ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie verder behandeld. Een niet-ontvankelijk verklaarde klacht wordt door de commissie niet verder behandeld.

Stichting Klachtencommissie Rijnmond

Bij de Stichting Klachtencommissie Rijnmond zijn zorgaanbieders aangesloten die hebben besloten klachtbehandeling door de Klachtencommissie Rijnmond mogelijk te maken voor hun cliënten.

Uitspraak

Een schriftelijke weergave van de ingediende klachten, de feitelijk behandelde klachten, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel alsmede eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Verslag

Schriftelijke vastlegging van het bemiddelingsgesprek. Het verslag dient ter informatie voor partijen.

Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die, eventueel met anderen, een instelling voor zorgverlening in stand houdt en aangesloten is bij de Klachtencommissie Rijnmond. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenreglement vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur/directie.

DEEL II: KLACHTBEHANDELING

Artikel 2.1 Het instellen van een klachtencommissie

1. Het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond draagt zorg voor een onafhankelijk werkende klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten. Tot deze faciliteiten behoren in ieder geval het beschikbaar stellen van een juridisch geschoolde ambtelijk secretaris en een dagelijks secretariaat en daarnaast het beschikbaar stellen van de benodigde ruimtes. Het bestuur ziet erop toe dat de Klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.
2. Het bestuur stelt het klachtenreglement vast en is bevoegd dit reglement te wijzigen. Tevens benoemt het bestuur van de Stichting de leden van de klachtencommissie die belast worden met de behandeling van de klachten. Alvorens tot vaststelling of wijziging van het reglement over te kunnen gaan en leden van de klachtencommissie te kunnen (her)benoemen, dient het bestuur verzwaaard advies in te winnen bij de cliëntenraden van de deelnemende zorgaanbieders.
3. 1. Het bestuur benoemt tenminste zes leden die het vertrouwen genieten van de cliëntenraden, te weten:
 - a. een voorzitter en een vicevoorzitter, bij voorkeur juristen, niet zijnde bestuursleden of werknemers van betrokken zorgaanbieders;
 - b. twee artsen, specialist ouderengeneeskunde, bij voorkeur niet zijnde bestuursleden of werknemers van de betrokken zorgaanbieders;
 - c. twee leden, niet zijnde bestuursleden of werknemers van de betrokken zorgaanbieders;
 - d. Indien een lid is benoemd, welke werknemer is van een van de betrokken zorgaanbieders, dan zal deze persoon geen klachten behandelen welke zijn/haar werkgever betreffen.
2. Het bestuur benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de Klachtencommissie.
4. De benoeming van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter en de overige leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Er geldt een rooster van aftreden.
5. De leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak, alsmede op eigen verzoek.
6. In aanvulling op de in lid 5 genoemde gronden kan het bestuur de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform dit reglement. Het bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat zij de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.

7. Tijdens een (hoor)zitting bestaat de commissie altijd uit drie leden, namelijk de (vice-) voorzitter en twee leden. De leden van de klachtencommissie ontvangen een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.

Artikel 2.2: Indiening van een klacht

Wie een klacht of een BOPZ-klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
2. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
3. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of de cliënt persoonlijk instemt met de indiening van de klacht.
4. Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed zijn gescheiden;
 - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de cliënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
 - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
5. Een klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de Klachtencommissie Rijnmond. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder zelf en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie Rijnmond. Een BOPZ-klacht kan ook telefonisch of persoonlijk worden ingediend bij de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.

7. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
8. De klachtencommissie stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
9. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
10. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.

Artikel 2.3 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht als BOPZ-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de behandeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. Indien de klachtencommissie verwacht dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager, de Raad van Bestuur en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtencommissie meldt tevens binnen welke termijn het advies alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
3. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 2.4 Bevoegdheid van de klachtencommissie

1. De voorzitter beoordeelt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht of de klachtencommissie bevoegd is om van de klacht of de BOPZ-klacht kennis te nemen en of de klacht ontvankelijk is. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit. Het bezwaar wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. De beslissing over het bezwaar wordt binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager medegedeeld.
3. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard voorzover:
 - a. dezelfde klacht reeds door de klachtencommissie is behandeld;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade, de klachtencommissie beoordeelt desgewenst wel de achterliggende gebeurtenis;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt klager gevraagd of deze toestemming geeft de klacht door te zenden aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

Artikel 2.5 Schorsing BOPZ-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.

2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 2.6: Bemiddeling

De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling en verzoekt klager de klachtencommissie te laten weten of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid. Als er een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden wordt gevraagd aan de klager of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Als geen bemiddelingspoging wordt gedaan of de bemiddelingspoging niet tot het door de klager gewenste resultaat heeft geleid en de klager alsnog behandeling van de klacht wenst, gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

Artikel 2.7: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, stuurt de klachtencommissie een verzoek om verweer aan de aangeklaagde en de (directie van) de betrokken zorgaanbieder. De klachtencommissie voegt bij dit verzoek een kopie van de klacht.
2. Daarbij verzoekt de klachtencommissie de aangeklaagde om binnen een termijn van twee weken schriftelijk verweer in te dienen. Indien de klacht tevens is gericht tegen de (directie van) de zorgaanbieder wordt ook de zorgaanbieder aangemerkt als aangeklaagde. De klachtencommissie zendt de klager vervolgens een kopie van het ontvangen verweer.
3. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze toe aan de klager en de aangeklaagde.

4. In spoedeisende gevallen belegt de klachtencommissie op zo kort mogelijke termijn na ontvangst van de klacht een spoedvergadering en neemt zij daarin een voorlopige beslissing die wordt medegedeeld aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht.
5. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie, Deze bestaat uit tenminste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
6. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een BOPZ-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling BOPZ.
7. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
8. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
9. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
10. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
11. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde(n) in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de klachtencommissie. De klachtencommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de klachtencommissie die bij de hoorzitting aanwezig zullen zijn, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden.
12. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één der partijen hiertegen bezwaar maakt of de klachtencommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt daarvan een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
13. Ingeval van een schriftelijke procedure wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken schriftelijk te reageren op het verweer van de aangeklaagde en de bijgeleverde stukken. Tenslotte wordt de aangeklaagde nogmaals in de gelegenheid gesteld om daarop schriftelijk te reageren, binnen een termijn van een week.

14. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
15. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voorzover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie doet dit slechts met uitdrukkelijke toestemming van de klager (cliënt) die via een gerichte machtiging daartoe is verkregen.
16. Elk lid van de klachtencommissie en voorts eenieder, die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of vermoedt, tenzij een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking hieruit voortvloeit. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, deze plicht mee.
17. De betrokken zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig de gevraagde en de verder voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
18. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
19. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.
20. De klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
21. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt. De klachtencommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur.
22. Aan de klager worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Artikel 2.8: Uitspraak van de klachtencommissie

1. Binnen zes weken (eventueel te verlengen met vier weken) na dat de klacht in behandeling is genomen neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. een klachtonderdeel is ongegrond;
 - b. een klachtonderdeel is gegrond.

2. De klachtencommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. Indien de uitspraak betrekking heeft op een BOPZ-klacht en deze gegrond wordt verklaard, vermeldt de klachtencommissie dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De klachtencommissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
4. De uitspraak wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder. Indien de uitspraak een BOPZ-klacht betreft, stuurt de klachtencommissie de uitspraak ook aan de behandelende persoon, de BOPZ-arts en de inspecteur.
5. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
7. Indien de klachtencommissie over een BOPZ-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een BOPZ-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift indienen.
8. Indien de klachtencommissie aanbevelingen heeft opgenomen in haar uitspraak stuurt de betrokken zorgaanbieder binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie.
9. De klachtencommissie wijst de zorgaanbieder op klachten die een ernstige situatie betreffen met een structureel karakter. Dergelijke klachten betreffen klachten over ernstige risicovolle situaties van structurele aard waarbij sprake is van onverantwoorde zorg. Indien de klachtencommissie constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen treft, of mededeling daarover uitblijft, waarschuwt zij de zorgaanbieder schriftelijk dat er binnen een bepaalde termijn alsnog maatregelen worden verwacht.

10. Indien de klachtencommissie vervolgens constateert dat de zorgaanbieder binnen de gestelde termijn nog steeds geen maatregelen heeft getroffen meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, echter niet

nadat hierover nog éénmaal contact is opgenomen met de zorgaanbieder. Voor zover het gegevens van de klager betreft, anonimiseert de klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.

11. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:

- a. de klager;
- b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
- c. de aangeklaagde;
- d. de Raad van Bestuur.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;
- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur.

DEEL III: AFSLUITENDE EN OVERGANGSBEPALINGEN

Artikel 3.1: Jaarverslag Klachtencommissie Rijnmond

De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar vóór 1 april van dat jaar een openbaar klachtenjaarverslag vast. Dit verslag geeft een overzicht van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten en beschrijft de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie en de aard van de door de zorgaanbieder getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort het klachtenreglement aan de orde gesteld en de samenstelling van de klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. De ambtelijk secretaris draagt er zorg voor dat het jaarverslag vóór 1 april ter goedkeuring wordt toegezonden aan het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond. Het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond draagt zorg voor verdere verspreiding onder de aangesloten zorgaanbieders.

Artikel 3.2: Huishoudelijk Reglement

De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement.

Artikel 3.3 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het bestuur is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

Artikel 3.4: Wijze van openbaarmaking klachtenreglement

De (Raad van Bestuur van de) aangesloten zorgaanbieders maken dit reglement, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend. Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieders ingestelde cliëntenraden.

Dit reglement wordt ter inzage gelegd voor cliënten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op een wijze die in de organisatie gebruikelijk is. Desgewenst wordt een kopie van dit reglement aan cliënten verstrekt.

Artikel 3.5: Evaluatie

Het bestuur van de Stichting Klachtencommissie en de klachtencommissie evalueren dit klachtenreglement binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het bestuur wenselijk vindt. Hierbij wordt advies gevraagd aan de aangesloten organisaties en de (centrale) cliëntenraden van deze organisaties.

Artikel 3.6: Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 3.7: Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van dit reglement zijn ingediend, worden behandeld op basis van het klachtenreglement, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 3.8: Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van de Stichting Klachtencommissie Rijnmond. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie en de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders.

Artikel 3.9: Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2017.