

# **Klachtencommissie cliënten**

## **REGLEMENT**

Gelet op artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen, de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, de Jeugdwet en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, vastgesteld d.d. 01-07-2017.

## DEFINITIES

### Artikel 1

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

- a. instelling: Arkin, GGZ inGeest, AMC-psychiatrie, Sinai Centrum, De Viersprong locatie Amsterdam, Praktijk voor psychotherapie De Nieuwe Weg, Transvisie, Psyon, Kühler en Trooster International Mental Health, de BOSgroep, Sigra leden te weten Amsteling, Amsta, Brentano, Zonnehuis Groep en Zorggroep Amsterdam – Oost, Cordaan, en vrijgevestigde psychiaters die lid zijn van de Vereniging van Vrijgevestigde Psychiaters Amsterdam en Omstreken (VVPAO)
- b. bestuur: de besturen of directie van de onder a. genoemde instellingen;
- c. werkcommissie een deel van de klachtencommissie, dat conform artikel 3 van dit reglement door de voorzitter wordt belast met de behandeling van een klacht;
- d. inspectie: de inspectie voor de gezondheidszorg;
- e. klacht: schriftelijke uiting van onvrede of een bezwaar over gedragingen van een medewerker van de instellingen of de instelling zelf met betrekking tot de zorg, Dit reglement kent 4 type klachten:
1. Wkkgz klacht: Elke klacht, niet zijnde een Bopz, gecombineerde of jeugdklacht.
  2. Bopz-klacht: 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 tweede volzin 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° 38a lid 4, 38c 2° en 3° lid wet 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);

3. Gecombineerde klacht (Bopz en Wkkgz): Indien de klager een klacht heeft volgens de Wkkgz, die samenhangt met de Bopz-klacht die wordt ingediend, dan is de klachtencommissie bevoegd om over beide klachten te oordelen.

4. Jeugdklacht: een klacht zoals omschreven in de Jeugdwet.

5. Strafrechtelijke maatregel: een klacht van cliënten die zijn opgenomen onder een strafrechtelijke maatregel volgen de interne rechtspositie van de BOPZ (art. 51 lid 1 of 3);

- f. 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 zorg wordt of werd verleend;
- g. klager: de persoon die een klacht heeft ingediend.  
- een *Wkkgz-klacht* kan door een cliënt of namens een cliënt worden ingediend. Namens de cliënt kan een klacht worden ingediend door een familielid en/of naastbetrokkene of een door de cliënt gemachtigde vertegenwoordiger of in geval van wilsonbekwaamheid door de in artikel 465 van de WGBO genoemde (vermeende) vertegenwoordigers. Ingevolge artikel 14 van de Wkkgz 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;  
- een *jeugdklacht* kan worden ingediend door een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd of degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, de pleegouder of de nabestaande (zoals bedoeld in artikel 4.2.1 lid 4 sub b van de Jeugdwet)  
- een klacht van een cliënt met een strafrechtelijke maatregel kan worden ingediend door een cliënt die is opgenomen op grond van een strafrechtelijke maatregel waarop de interne rechtspositie van de wet Bopz van toepassing is;
- h. aangeklaagde: de voor de instelling werkzame persoon, dan wel de instelling, dan wel een vrijgevestigde psychiater van VVPAO, tegen wie de klacht zich richt;
- i. cliëntenraad: de respectieve cliëntenraden van de onder a. genoemde instellingen;
- j. BOPZ: Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;
- k. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

1. Strafrechtelijke maatregel: Strafrechtelijke maatregel art. 37 jo 39 Wetboek van Strafrecht
- Tbs met dwangverpleging art. 37a jo 37b Wetboek van Strafrecht
  - Tijdelijke plaatsing psychiatrisch ziekenhuis ter observatie art. 13 Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden
  - Overplaatsing naar een psychiatrisch ziekenhuis vanuit een tbs-kliniek art. 14 Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden
  - Tbs met proefverlof art. 51 Beginselenwet verpleegden ter beschikking gestelden
  - Voorwaardelijke beëindiging van de verpleging van overheidswege bij tbs art. 38g Wetboek van Strafrecht
  - TBS met voorwaarden art. 38a Wetboek van Strafrecht
  - Plaatsing in een inrichting voor stelselmatige daders art. 38p Wetboek van Strafrecht – art. 38m Wetboek van Strafrecht jo. Art. 44b-44g Penitentiaire Maatregel
  - Plaatsing in een inrichting voor stelselmatige daders met voorwaarden art. 38p Wetboek van Strafrecht
  - Plaatsing vanwege Pro-Justitia rapportage art. 196 / 317 Wetboek van Strafrecht, 15 Penitentiaire beginselenwet

m. Veldnorm: Vanuit expertise en praktijk is concrete invulling gegeven aan de algemeen geformuleerde wettelijke normen. Dit gebeurt door vertaling van wetenschappelijke kennis in criteria voor professioneel handelen, vastgelegd in een professionele standaard met veldnormen. Deze standaard is evidence-based, consensus-based, patient-based en/of practice-based ontwikkeld.

## **TAAK KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 2**

1. In opdracht van het bestuur van de instelling is een klachtencommissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De klachtencommissie is bevoegd de volgende klachten te behandelen:
  - Voor Arkin, GGZ inGeest, Sinai Centrum en het AMC-psychiatrie behandelt de klachtencommissie: Bopz klachten, gecombineerde klachten en klachten op basis van de Jeugdwet. Voor de behandeling van Wkkgz klachten verwijst de klachtencommissie de klager naar de klachtfunctionaris van de instelling.
  - Voor Sigr Leden: Amstelring, Amsta, Brentano, Zonnehuis Groep, Zorggroep Amsterdam – Oost (ZGAO) en Cordaan behandelt de klachtencommissie alleen Bopz-klachten en (indien van toepassing) klachten op basis van de Jeugdwet. De overige klachten verwijst de klachtencommissie door.
  - Voor leden van de VVPAO, De Viersprong (locatie Amsterdam), Praktijk voor psychotherapie De Nieuwe Weg, Transvisie, Psyon, Kühler en Trooster International Mental Health, De BOSgroep behandelt de klachtencommissie: Wkkgz- en klachten op basis van de Jeugdwet. Bopz klachten komen binnen deze instellingen niet voor.

## **SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

### **Artikel 3**

1. 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.
2. 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.
3. Het bestuur benoemt een voorzitter en vice-voorzitter 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.
4. De besturen dragen de volgende leden aan:  
Arkin (namens Sinai Centrum en Roads B.V.): 4 psychiaters en een plaatsvervangend lid  
GGZ inGeest: 3 psychiaters en een plaatsvervangend lid  
AMC: 1 psychiater  
VVPAO: 2 psychiaters  
Sigra: 1 verpleeghuisarts en 1 orthopedagoog

Tevens dragen Arkin en GGZ inGeest elk één plaatsvervangend lid, zijnde psychiater of psycholoog, aan ter benoeming om in omstandigheden zoals vakantie en ziekte de voortgang van de werkzaamheden van de klachtencommissie te kunnen waarborgen.

De cliëntenraden van respectievelijk Arkin en GGZ inGeest dragen elk tenminste twee en ten hoogste drie leden voor ter benoeming in de commissie. De Cliëntenraad van Arkin doet dit in overleg met de cliëntenvertegenwoordiging van Roads B.V. De Clientenraad van Sinai Centrum draagt één plaatsvervangend lid voor ter benoeming in de commissie.

De VVPAO draagt twee leden, zijnde psychiaters, ter benoeming voor in de commissie. De VVPAO leden nemen in principe alleen deel aan de behandeling van klachten 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.

5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn twee keer herbenoembaar.
6. Leden van het bestuur en de respectieve (plaatsvervangend of waarnemend) geneesheer-directeur/eerste geneeskundige van de instellingen kunnen niet benoemd worden tot lid van de commissie.
7. De commissie draagt zorg voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
8. 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.

9. Aan een lid van de commissie kan door het bestuur tussentijds ontslag worden verleend op eigen verzoek.
10. 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 4**

1. Buiten de gevallen als voorzien in artikel 5 en artikel 6 lid 2, 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. Als de klager een Bopz klacht indient 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. Klager en aangeklaagde(n) hebben de mogelijkheid, met redenen omkleed, de commissie te verzoeken haar samenstelling te wijzigen.
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 5**

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 geneesheer-directeur/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.

## **BEMIDDELING**

### **Artikel 6**

1. De ambtelijk secretaris van de commissie onderzoekt of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. 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 gereede derde.
3. In geval van een Bopz klacht worden de termijnen in dit reglement 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 7**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen. Van de intrekking of succesvolle bemiddeling wordt binnen 2 weken schriftelijke mededeling gedaan aan partijen. Ook de geneesheer-directeur/eerste geneeskundige en het bestuur van de betrokken instelling worden geïnformeerd.
2. Wanneer het vermoeden bestaat dat er reden is om de klacht kennelijk ongegrond te verklaren, kan de ambtelijk secretaris van de commissie met instemming van de voorzitter van de commissie de klacht nader onderzoeken, bijv. door de klager om nadere toelichting te vragen. Wanneer de ambtelijk secretaris op basis van dit onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht kennelijk ongegrond zou moeten worden verklaard, wordt de klacht met de uitkomsten van het onderzoek en het advies van de ambtelijk secretaris ter beoordeling voorgelegd aan de klachtencommissie. De klachtencommissie kan bij meerderheid besluiten om de klacht gemotiveerd kennelijk ongegrond te verklaren. Van deze beslissing worden in ieder geval klager, aangeklaagde en de vertrouwenspersoon zoals bedoeld in art. 4 lid 4, op de hoogte gesteld.

3. 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 2 lid 2;
  - dat de klacht betrekking heeft op de vraag of schadevergoeding op zijn plaats is;
  - 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.
  - Dat de klacht betreft een bezwaar tegen de inning van het eigen risico door zorgverzekeraars en de instelling naar genoegen van de commissie heeft aangetoond dat er sprake is van geleverde en terechte gedeclareerde zorg.

## **SCHORSING**

### **Artikel 8**

Op een daartoe ingediend schriftelijk verzoek door de klager kan de commissie – gehoord binnen drie werkdagen de geneesheer-directeur/eerste geneeskundige of het bestuur van de betrokken instelling de uitvoering van de beslissing waartegen een bopz-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 geneesheer-directeur/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 en de aangeklaagde. Ook de geneesheer-directeur/eerste geneeskundige en het bestuur van de betrokken instelling worden geïnformeerd.

## **BEHANDELING DOOR DE COMMISSIE**

### **Artikel 9**

1. De ambtelijk secretaris heeft de bevoegdheid om meerdere klachten van dezelfde klager, dan wel klachten van meerdere klagers die kennelijk hetzelfde feitencomplex betreffen, samengevoegd te laten behandelen. Bij samenvoeging van klachten van verschillende klagers, wordt in een gezamenlijke hoorzitting elke klager individueel gehoord.
2. In het belang van de behandeling van de klacht door de commissie dient de aangeklaagde schriftelijk een toelichting te geven op de ingediende klacht.  
Bij een Bopz of gecombineerde klacht dient de aangeklaagde/instelling er rekening mee te houden dat de klachtencommissie binnen de wettelijke termijn van twee of vier weken haar beslissing dient te geven (zie artikel 10 lid 7).  
Bij andere klachten (jeugd of Wkkgz) dient aangeklaagde de toelichting te geven binnen twee weken na datum van ontvangst van de klachtbrief door de instelling, tenzij er een dringende reden is waarom deze termijn niet kan worden gehaald. In dat geval neemt aangeklaagde of diens vervanger contact op met de ambtelijk secretaris van de commissie voor overleg. Het ontbreken van de toelichting binnen de gestelde termijn heeft geen opschortende werking voor de verdere behandeling van de klacht.

3. De commissie hoort in beginsel de klager en de aangeklaagde in een gezamenlijke zitting. De klachtzitting wordt zo spoedig mogelijk gepland waarbij rekening wordt gehouden met de wettelijke termijnen. Partijen dienen zich te voegen naar de planning van de commissie, tenzij er zwaarwegende redenen zijn daarvan af te wijken, dat ter beoordeling van de voorzitter 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 10**

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 11**

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 of veldnorm, 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. Indien de commissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee. Indien de commissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, 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.
  4. De commissie kan t.a.v. de Bopz-klachten de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
  5. De commissie doet, met redenen omkleed, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk
    - binnen 2 weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de BOPZ danwel gecombineerde klachten, met dien verstande dat de commissie binnen vier weken uitspraak doet over een BOPZ of gecombineerde 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 ontvangst van de klacht uitspraak over Wkkgz of Jeugd 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 mondelinge mededeling over de beslissing over een ingediende klacht. Een op verzoek van klager of aangeklaagde gedane mondelinge beslissing wordt door de klachtencommissie ook aan de andere partij mondeling kenbaar gemaakt.

Een afschrift van de gemotiveerde betreffende beslissing wordt binnen twee weken daarna gezonden aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager is en de aangeklaagde. Ook wordt een afschrift verzonden aan de geneesheer-directeur/eerste geneeskundige en het bestuur van de betrokken instelling.

De inspecteur ontvangt een afschrift van beslissingen van de commissie inzake BOPZ- en gecombineerde klachten.

6. 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.
7. 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.

8. Van de wijze waarop de instelling gevolg geeft aan de beslissing van de klachtencommissie, wordt binnen vier weken schriftelijk mededeling gedaan aan de commissie en de klager.

Voor jeugd- en Wkkgz klachten geldt dat de zorgaanbieder na de beslissing van de klachtencommissie een eindoordeel schrijft, zoals omschreven in artikel 17 Wkkgz of artikel 4.2.1 lid 5 van de Jeugdwet. Het eindoordeel staat gelijk aan de schriftelijke mededeling zoals omschreven in het vorige lid.

10. De commissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

## **MELDING AAN INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

### **Artikel 12**

1. Indien de klacht gaat over een ernstige situatie met een structurele karakter waarbij sprake is van onverantwoorde zorg wijst de klachtencommissie het bestuur daarop. Wanneer de klachtencommissie constateert dat het bestuur – ondanks herhaald aandringen - geen maatregelen heeft genomen gaat de commissie over tot melding van een zogenoemde ernstige klacht bij de Inspectie.
2. Bij melding aan de Inspectie anonimiseert de commissie de gegevens van de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een geanonimiseerde melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## **BEROEPSPROCEDURE IN HET KADER VAN ARTIKEL 41a BOPZ**

### **Artikel 13**

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 verkrijgen 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 14**

1. Conform artikel 10 lid 10 van dit reglement schrijft de zorgaanbieder na de beslissing van de klachtencommissie een eindoordeel. Het onderdeel Wkkgz-klacht kan ter beslechting voorgelegd worden aan de Geschilleninstantie.

2. 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 15**

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 16**

1. De commissie brengt jaarlijks voor 1 juni een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden en bevindingen aan het bestuur, de respectieve geneesheer-directeuren/eerste geneeskundige en de respectieve cliëntenraden. Het bestuur zal voornoemd jaarverslag ter informatie doen toekomen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
2. De commissie levert jaarlijks voor 1 maart de benodigde gegevens aan voor het jaardocument van de instellingen.

### **Artikel 17**

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, vijftien 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 vijftien jaar na diens uitspraak.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 18**

Van het bestaan van de commissie, het reglement en de bereikbaarheid van de commissie wordt mededeling gedaan op de internetpagina's van de instellingen en in de voorlichtingsbrochures voor respectievelijk cliënten en personeel.

### **Artikel 19**

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 20**

Dit reglement treedt in werking per 1 juni 2017.