

GEZAMENLIJKE KLACHTENCOMMISSIE GELDERSE ZORGINSTELLINGEN

KLACHTENREGLEMENT

ALGEMEEN

Artikel 1.

1.1 Deze klachtenregeling is een regeling als bedoeld in artikel 2 van de wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (de wet K.C.Z.).

° De klachtenregeling is van toepassing voor de volgende instellingen:

- De Driestroom, Elst
- De Gelderhorst, Ede
- MEE Gelderse Poort, Arnhem
- Pluryn, Oosterbeek
- De Schreuder Huizen, Arnhem
- Siza Dorp Groep, Arnhem
- 's Heeren Loo Zuid, Druten
- Fatima, Wehl
- De Karmel, Angeren
- De Passerel, Apeldoorn

° Voor de instellingen:

- De Schreuder Huizen;
- Siza Dorp Groep ;
- Pluryn – locaties: Groesbeekse Tehuizen, de Winckelsteegh, het Hietveld, Jan Pieter Heije, de Beele en Werkenrode;
- s'Heeren Loo;

is deze klachtenregeling tevens een regeling als bedoeld in artikel 41 van de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (de wet B.O.P.Z.) van 17 januari 1994.

1.2 De besturen van de instellingen hebben gezamenlijk een Klachtencommissie ingesteld.

BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN.

Artikel 2.

2.1. Onder klacht wordt verstaan:

1. *Algemene klacht*: een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede van een cliënt over de bejegening of behandeling of het nalaten daarvan.
2. *Specifieke klacht* (BOPZ klacht): een klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de wet B.O.P.Z..

Een specifieke klacht kan betrekking hebben op::

1. de beslissing dat de cliënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te

- bepalen (wilsonbekwaamheid);
2. de beslissing dat, niettegenstaande verzet van de cliënt, het voorgestelde dan wel het overeengekomen behandelplan wordt toegepast voorzover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling);
 3. de beslissing dat middelen en maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de cliënt in de instelling als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt (toepassing van M&M's);
 4. de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden worden aangebracht (vrijheidsbeperking);
 5. het niet uitvoeren van het overeengekomen behandelplan.
- 2.2** Onder "klager" wordt verstaan een cliënt van één van de betrokken instellingen of diens (wettelijk) vertegenwoordiger die een klacht heeft.
- 2.3.** Onder "aangeklaagde" wordt verstaan de instelling of de medewerker, werkzaam bij de instelling, tegen wie de klacht zich richt.
- 2.4.** Onder "commissie" wordt verstaan de klachtencommissie, zijnde een groep van personen waarvan samenstelling, taken en bevoegdheden in deze regeling geregeld wordt en welke belast is met de behandeling van de klachten.
- 2.5.** Onder "bemiddeling" wordt verstaan het tot stand komen van overleg tussen de betrokken partijen om van daaruit te komen tot een oplossing van de klacht.
- 2.6.** Onder "behandeling" wordt verstaan het zelfstandig door de commissie onderzoeken van de klacht en het formuleren van het advies.
- 2.7.** Onder een "onafhankelijk lid van de commissie" wordt verstaan een lid, dat geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de betrokken instellingen, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening geboden door de instellingen.
- 2.8.** Onder instelling wordt verstaan de rechtspersoon die de deelnemende instelling resp. voorziening beheert.
- 2.9.** Onder "directie" wordt verstaan de directie c.q. de raad van bestuur van de deelnemende instelling.
- 2.10.** Onder "cliënt" wordt verstaan de persoon aan wie de instelling maatschappelijke zorg- en/of dienstverlening of gezondheidszorg verleent of verleend heeft.
- 2.11.** Onder "wettelijke vertegenwoordiger van de klager" wordt verstaan de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of naar rechtelijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belang in staat is, te behartigen.
- 2.12.** Onder "vertegenwoordiger" wordt verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt, die als zodanig door de instelling erkend wordt en niet in enig dienstverband binnen de instelling werkzaam is.
- 2.13.** Onder "medewerker" wordt verstaan degene met wie de instelling een arbeidsovereenkomst heeft aangegaan in de zin van artikel 610 Burgerlijk Wetboek en anderen die zonder gezagsverhouding tot de instelling maar in opdracht van de instelling

werkzaam zijn.

- 2.14.** Onder "adviseur" wordt verstaan degene door wie de commissie zich in de uitoefening van haar taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de instelling, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de instelling wordt geboden.

DE KLACHTENCOMMISSIE.

Artikel 3. Samenstelling en benoeming.

De commissie bestaat uit 7 leden.

1. De voorzitter zijn onafhankelijk en worden door de directies van de deelnemende instellingen in hun functies benoemd. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een gedragswetenschapper deel uit.
2. Tenminste twee leden worden benoemd op voordracht van de cliëntenraden. De cliëntenraden worden tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.
3. De overige leden worden benoemd door de gezamenlijke directies.
4. Alle leden van de commissie hebben zitting zonder last of ruggespraak.
5. De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris is bevoegd voorbereidend werk, zoals feitenonderzoek, te doen. Met instemming van de gezamenlijke directies kan naast de secretaris en ter ondersteuning van de commissie een ambtelijk secretaris worden benoemd.
6. De gezamenlijke directies van de instellingen benoemen, schorsen en ontslaan de leden van de commissie.

Artikel 4. Verschoning.

- 4.1.** Een lid van de Klachtencommissie dient zich van deelneming aan de behandeling van een klacht te onthouden indien hij/zij in een relatie tot de klager of de betrokkene staat, of indien hij/zij van oordeel is dat zijn/haar betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan of anderszins tijdelijk niet in staat is zijn/haar functie uit te oefenen.

Artikel 5. Zittingsduur.

- 5.1.** De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op vier jaar met de mogelijkheid van maximaal twee herbenoemingen.
- 5.2.** De commissie stelt het rooster van aftreden op.

Artikel 6. Ontslag.

- 6.1.** Het ontslag van een commissielid wordt verleend door de gezamenlijke directies op verzoek van de commissie.
- 6.2.** De ontslagredenen zijn:
1. Einde van de zittingsperiode.
 2. Op eigen verzoek.
 3. Verwaarlozing van de taak.
 4. Andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet in redelijkheid kan plaats vinden.
- 6.3.** De commissie treedt in haar geheel af indien het de commissie gebleken is dat er

geen onderlinge samenwerking mogelijk is.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE.

Artikel 7. Taken van de commissie.

- 7.1. De behandeling van klachten van klagers.
- 7.2. Het registreren van klachten en het opstellen van een jaarverslag.

Artikel 8. Bevoegdheden van de commissie.

- 8.1. Het oproepen van partijen en personen binnen de organisatie van de instelling voor hoor en wederhoor.
- 8.2. Het instellen van zelfstandig onderzoek, al dan niet met raadpleging van adviseurs.
- 8.3. Het raadplegen van stukken in het belang van het onderzoek. Voor zover deze betrekking hebben op de klager, dient hiervoor toestemming door de klager gegeven te worden. Voor zover deze betrekking hebben op medewerkers, dient hiervoor toestemming te worden gegeven door de betreffende medewerkers, en de directie.
- 8.4. Het zich van de situatie ter plaatse op de hoogte stellen. De instelling verleent haar medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze bevoegdheid.
- 8.5. Met betrekking tot specifieke klachten kan de commissie de directie verzoeken gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend, de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, op te schorten.

WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

Artikel 9. Geheimhouding.

- 9.1. Voor de leden van de commissie en eventuele adviseurs, geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van hun taak ter hunner kennis komt. De commissie draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klachtenprocedure betrokken personen zoveel mogelijk wordt beschermd.

Artikel 10. Indiening van een klacht.

- 10.1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in, ter attentie van de secretaris van de commissie. Daarbij wordt de naam van de klager vermeld, indien van toepassing naam en relatie van de (wettelijke) vertegenwoordiger, en de reden van de klacht.
- 10.2. Indien een klacht mondeling wordt medegedeeld aan een commissielid biedt dit commissielid aan te assisteren bij de opstelling van de klacht zonder daarover een oordeel te geven. Aan de klager wordt gevraagd of hij/zij kan instemmen met de schriftelijke weergave van de klacht door het commissielid.
- 10.3. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens een zitting van de klachtencommissie laten bijstaan door een persoon / personen naar eigen keuze. Zijn dit er meer dan één dan dient overleg hierover met de voorzitter plaats te vinden.

- 10.4.** Aan de behandeling van een klacht nemen tenminste 3 leden van de commissie deel. Een hoorzitting van de GKC wordt in principe voorgezeten door een lid / jurist.
- 10.5.** Bij de behandeling van een specifieke klacht zijn in ieder geval een jurist en een gedragswetenschapper betrokken.

Artikel 11. Bevestiging van ontvangst.

De commissie zendt na ontvangst van de schriftelijke klacht binnen vijf werkdagen een bevestiging van de ontvangst aan de klager en brengt binnen vijf werkdagen ook de directie van de betrokken instelling op de hoogte van de ingediende klacht. Zowel klager als directie worden zo snel mogelijk geïnformeerd over de verdere procedure

Artikel 12. Beslissing over het in behandeling nemen.

- 12.1.** Een *algemene klacht* wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat:
1. dezelfde klacht al is ingediend bij een college dat is belast met (tucht)rechtspraak;
 2. bij een rechterlijk college een vordering tot schadevergoeding is ingesteld dan wel elders een schadevergoedingsprocedure loopt.
- 12.2.** Een *specifieke klacht* wordt niet in behandeling genomen indien blijkt dat:
1. dezelfde klacht nog in behandeling is;
 2. de commissie van oordeel is dat er geen sprake is van een specifieke klacht.
- 12.3.** Als de GKC de klacht niet in behandeling neemt deelt zij dit binnen twee weken *daartoe* na ontvangst van de klacht gemotiveerd en schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde en geeft zij eventueel informatie over andere mogelijkheden voor de klager om zijn klacht aan de orde te stellen.
- 12.5.** Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken.
- 12.6.** Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.

Artikel 13. Bemiddeling.

- 13.1.** De commissie kan proberen tussen klager en aangeklaagde(n) te bemiddelen, doch alleen indien klager en aangeklaagde(n) hiermee instemmen. De commissie kan haar bemiddelingsrol opdragen aan een van de leden of een door de commissie aangewezen derde. De bemiddelaar probeert de klacht op te lossen onder meer door partijen op de hoogte te brengen van elkaars standpunten en beweegredenen.
- 13.2.** De bemiddelaar brengt ten aanzien van zijn bemiddeling verslag uit aan de commissie.
- 13.3.** Indien na bemiddeling de klacht is opgelost stopt de procedure en zal de klacht als volledig behandeld worden beschouwd. Er wordt verslag over de bemiddeling aan de betrokken partijen uitgebracht.
Een lopende of afgesloten bemiddeling doet niet af aan het recht van een klager om een normale behandeling en uitspraak inzake zijn klacht te verlangen.

Artikel 14. Behandeling van de klacht.

- 14.1 In het geval dat de commissie besluit tot het houden van een zitting roept de commissie klager en aangeklaagde(n) (en eventueel anderen en/of getuigen) op en hoort betrokkenen in principe in elkaars aanwezigheid.
- 14.2 Er wordt verslag gemaakt van het gesprek. De commissie hanteert dit verslag als vertrouwelijke informatie.
- 14.3 De commissie gaat er in principe vanuit dat de voor of tijdens de zitting overhandigde informatie voor alle partijen toegankelijk is.
- 14.4 Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken.
- 14.5 Medewerkers van de betrokken instelling die daartoe worden opgeroepen, verlenen medewerking, zo nodig in opdracht van de directie van de instelling.
- 14.6 Indien er nog onduidelijkheden blijven bestaan, kan de commissie overgaan tot het verzamelen van aanvullende gegevens, waaronder het opnieuw horen van partijen en eventueel adviseurs en/of getuigen, zulks met inachtneming van artikel 14 lid 1,2 en 3 van de regeling.

Artikel 15. De beslissing en de berichtgeving van de commissie.

- 15.1 De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
- 15.2 In geval van een *algemene klacht* stelt de commissie binnen zes weken na ontvangst van de klacht de klager, de aangeklaagde en de directie schriftelijk in kennis van haar met redenen omklede beslissing. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

- 15.3 In geval van een *specifieke klacht* geeft de commissie binnen twee weken na de indiening van de klacht schriftelijk kennis van haar met redenen omklede beslissing daarop, of van het niet-in-behandeling-nemen daarvan op grond van het bepaalde in artikel 12 lid 2 aan de klager, de betrokken cliënt (indien deze niet de klager was), de aangeklaagde, de directie is en de regionale Inspecteur voor de gezondheidszorg. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 15.4 In geval van een *specifieke klacht* is de commissie bevoegd om op grond van haar eendoordeel de maatregel waartegen de klacht zich richt te schorsen.

Artikel 16. Beslissing van de betrokken instelling.

- 16.1 De directie van de instelling is verplicht binnen een maand na datum van ontvangst van de beslissing van de commissie haar standpunt te bepalen. In principe is de directie gehouden het advies van de commissie over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de directie van het advies van de commissie afwijken

indien zij daarvoor zwaarwichtige redenen heeft. Alvorens te besluiten tot het afwijken van het advies van de commissie, dient de directie de commissie hiervan in kennis te stellen.

- 16.2.** Indien het standpunt van de directie overeenstemt met het advies van de commissie, zal zij dit standpunt schriftelijk kenbaar maken aan:
- de klager;
 - de aangeklaagde(n);
 - de commissie.
- 16.3.** Indien het standpunt van de directie afwijkt van het advies van de commissie, zal zij dit standpunt met redenen omkleed schriftelijk kenbaar maken aan:
- de klager;
 - de aangeklaagde(n);
 - de commissie.
- 16.4.** In geval van een *algemene klacht* deelt de directie van de instelling aan klager en commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van deze termijn deelt de directie dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 17. Registratie.

- 17.1.** De commissie draagt zorg voor het voeren van een registratie van alle bij haar ingediende klachten.

Artikel 18. Jaarverslag.

- 18.1.** De commissie brengt jaarlijks verslag uit over haar bevindingen aan de directies en aan de cliëntenraden; met inachtneming van de Wet Persoonsregistraties.
- 18.2.** Het jaarlijks verslag zal tevens gezonden worden naar de Inspectie van de Volksgezondheid.

SLOTBEPALINGEN.

Artikel 19. Verplichtingen van de betrokken instellingen.

- 19.1.** De gezamenlijke instellingen verplichten zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de commissie ter uitoefening van haar functie.
- 19.2.** De gezamenlijke instellingen verplichten zich medewerking te verlenen aan het zich ter plaatse op de hoogste stellen van de commissie.
- 19.3.** De gezamenlijke instellingen verplichten zich de commissie in staat te stellen de benodigde stukken te raadplegen. Een en ander met inachtneming van de Wet Persoonsregistratie.
- 19.4.** De gezamenlijke instellingen verplichten zich, indien nodig, medewerkers opdracht te geven tot het geven van medewerking aan het onderzoek door de commissie.

- 19.5.** De gezamenlijk instellingen dragen er zorg voor dat de cliënten, hun (wettelijke) vertegenwoordigers en de medewerkers van de betrokken instelling op de hoogte zijn van de bij de instelling geldende interne klachtenprocedure alsook van het bestaan van de Gezamenlijke Klachtencommissie Zuid Gelderland.

Artikel 20. Evaluatie en toezicht.

- 20.1.** Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de werkzaamheden en bevindingen van de commissie door de gezamenlijke directies.
- 20.2.** De gezamenlijke directies zien er op toe dat de commissie haar taken uitvoert conform het reglement.

Artikel 21. Wijzigingen.

- 21.1.** Deze regeling kan op verzoek van de Gezamenlijke Klachtencommissie Zuid Gelderland door de gezamenlijke instellingen worden gewijzigd. De cliëntenraden hebben instemmingsrecht m.b.t. een wijziging van het Klachtenreglement.

Deze regeling is vastgesteld op 16 juni 1998 en geactualiseerd op 7 augustus 2001, 18 maart 2005, januari 2007 en april 2008.