



K L A C H T E N R E G L E M E N T

VIERSTROOM

INHOUDSOPGAVE

Algemeen

- Deel I Klachtenbehandeling door een klachtencommissie op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)
- Deel II Klachtenbehandeling in beroep door de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK)
- Deel III Klachtenbehandeling in het kader van de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)

Algemeen

Sinds 1 januari 2003 is er een gemeenschappelijke klachtenregeling voor de behandeling van klachten van cliënten van de leden van Actiz; de “Klachtenregeling voor Thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen”. Met deze klachtenregeling kan worden bereikt dat cliënten van thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen dezelfde mogelijkheden wordt geboden als zij een klacht wensen voor te leggen aan een klachtencommissie met daarbij tevens de mogelijkheid om zich te wenden tot de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK).

Ook de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) participeert in deze klachtenregeling.

Het voorliggende klachtenreglement van Vierstroom is gebaseerd op de “Klachtenregeling voor Thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen”.

Het klachtenreglement van Vierstroom bestaat uit drie onderdelen:

- I. Klachtenbehandeling door de klachtencommissie op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ);
- II. Klachtenbehandeling in beroep door de Landelijke Beroepscommissie Klachten (LBK);
- III. Klachtenbehandeling in het kader van de wet Bijzondere Opnemingen psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ).

Deel I is gebaseerd op de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), deel II is aanvullend op de WKCZ en deel III is gebaseerd op de wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen geldend voor deel I en deel II van de klachtenregeling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

2. Appellant

De klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder die in beroep komt van de uitspraak van de klachtencommissie

3. Beroepscommissie

Een door het bestuur van Actiz en Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) ingestelde commissie voor de behandeling van klachten in beroep volgens de procedure vastgelegd in deel II van deze klachtenregeling, genaamd Landelijke Beroepscommissie Klachten voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen (LBK).

4. Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

5. Cliëntenraad

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

6. Gegrond en ongegrond

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.

7. 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 kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

8. Klacht

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van de gebruiker van deze zorgaanbieder.

9. Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Deze uitspraak is een advies en heeft derhalve geen juridisch afdwingbare gevolgen.

10. Klachtenbemiddeling

Een methode om met inzet van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of bestaande onvrede van de klager tot een oplossing te brengen.

11. Klachtencommissie

Een door de zorgaanbieder ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de WKCZ en/of wet Bopz en de in deel I van deze klachtenregeling vastgelegde procedure komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.

12. Klager

Een cliënt dan wel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger, zijn naast staande(n) of nabestaande(n) die een klacht naar voren brengt.

13. Uitspraak

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

14. Verweerder

De persoon of zorgaanbieder tegen wie beroep wordt ingesteld.

15. Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die de zorg verleent en lid is van Actiz. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

DEEL I : KLACHTENBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE OP BASIS VAN DE WKCZ

Artikel 2 Instellen van een klachtencommissie

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de Raad van Bestuur werkzame klachtencommissie en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.
De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen bij de cliëntenraad (verzwaard adviesrecht), al dan niet gezamenlijk met de Raad van Bestuur van (een) andere zorgaanbieder(s), en benoemt vijf leden, te weten:
 - a. een voorzitter, bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de zorgaanbieder;
 - b. twee leden die geacht worden georiënteerd te zijn op de werkvelden van de zorgaanbieder(s) te weten de thuiszorg en de verzorgings- en verpleeghuissector;
 - c. twee leden die het vertrouwen kunnen genieten van een cliëntenorganisatie, bij voorkeur op voordracht van de cliëntenraad.Tevens benoemt de Raad van Bestuur voor de voorzitter en elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.
2. De benoeming van de voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. Er geldt een benoemingsreglement.
3. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.
4. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder(s) een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.
5. De zorgaanbieder stelt aan de klachtencommissie voldoende middelen ter beschikking om haar taak naar behoren te kunnen vervullen.
6. De klachtencommissie wordt minimaal eenmaal per jaar door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de ontwikkelingen in de organisatie.
5. De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar voor 1 juni een openbaar klachtenjaarverslag op ten behoeve van (het jaardocument van) de zorgaanbieder. 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 de klachtenregeling aan de orde gesteld en samenstelling klachtencommissie en wordt aangegeven hoe dit jaarverslag onder de aandacht van de cliënten is gebracht. In het verslag worden geen

namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat het jaarverslag voor 1 juni wordt toegezonden aan de Minister van Volksgezondheid Welzijn en Sport, de Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.

6. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.

Artikel 3 Aanmelding van een klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie van de zorgaanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder.
De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, verleent de zorgaanbieder hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht.
2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of die ander (de vertegenwoordiger of naaste) de cliënt heeft betrokken bij de indiening van de klacht. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om een klacht in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling worden aan betrokkenen bekend gemaakt.
3. De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager.
4. De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling, verzoekt klager de klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van bemiddeling en of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan dan wel de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling

van de klacht volgens de geldende procedure.

3. De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de zorgaanbieder als de aangeklaagde 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 de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. 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 van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
4. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
5. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voorzover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie stelt de klager (cliënt) expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier of vraagt de klager (cliënt) hiervoor om een gerichte machtiging.
6. De klachtencommissie bestaat tijdens de zitting uit een voorzitter (lid van de klachtencommissie), die op geen enkele wijze gelieerd is aan de zorgaanbieder, en bij voorkeur uit een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van de cliëntenraad is benoemd. Behandeling van de klacht door minder dan drie leden van de commissie, te weten een voorzitter en twee leden, leidt tot een nietige uitspraak.
7. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, 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.
8. De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig de gevraagde en de verder voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
9. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven.

10. 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.
11. 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 en aangeklaagde.
12. Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
13. Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
14. 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 5 Uitspraak van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager dan wel nadat de bemiddelingspoging is afgesloten, neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de klager of de klacht is ontvankelijk;
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van vier weken genoemd in lid 1 te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd aan klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd vergt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. Deze termijn kan maximaal nog één keer de reglementaire termijn zijn.
4. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.

5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
6. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder. Hierbij wijst de klachtencommissie partijen op de mogelijkheid om binnen een termijn van zes weken in beroep te gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Artikel 6 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. De zorgaanbieder stuurt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager en de aangeklaagde en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie. Indien de zorgaanbieder voorziet, dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager en aangeklaagde en komt uiterlijk binnen twee maanden met zijn reactie.
2. Als de klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan bevat deze reactie de maatregelen die de zorgaanbieder neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. 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 vervolgens constateert dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

DEEL II KLACHTENBEHANDELING IN BEROEP DOOR DE LANDELIJKE BEROEPSCOMMISSIE KLACHTEN (LBK)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen (zie onder Algemeen)

Artikel 2 Instellen van de beroepscommissie

1. Het bestuur van Actiz, organisatie van zorgondernemers, en het bestuur van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) dragen gezamenlijk zorg voor het bestaan van een beroepscommissie.
De beroepscommissie wordt als volgt samengesteld:
 - a. een voorzitter, zijnde jurist bij voorkeur afkomstig uit de rechterlijke macht; deze wordt benoemd door Actiz, organisatie van zorgondernemers, en de LOC tezamen;
 - b. twee leden worden benoemd door Actiz;
 - c. één lid wordt benoemd door de LOC.Tevens wordt op gelijke wijze voor de voorzitter en elk lid een plaatsvervanger benoemd.
2. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden van drie jaar worden herbenoemd.
Voor de benoeming en herbenoeming geldt een benoemingsreglement.
3. De beroepscommissie draagt zorg voor registratie van de ontvangen klachten in beroep en van de gedane uitspraken volgens nader door haar te bepalen regels, en zal jaarlijks vóór 1 juni verslag van haar werkzaamheden over het voorgaande jaar publiceren en toezenden aan het bestuur van Actiz, de LOC en voorts aan anderen, die naar haar mening daarvoor in aanmerking komen.
4. De leden en de plaatsvervangende leden van de beroepscommissie ontvangen van Actiz een vooraf overeengekomen vacatiegeld en een vergoeding van gemaakte reis- en verblijfkosten.
De te raadplegen deskundigen ontvangen van Actiz een vergoeding voor hun werkzaamheden.

Artikel 3 Aanmelding van een klacht

1. De appellant kan binnen zes weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk in beroep gaan bij de Landelijke Beroepscommissie Klachten:
 - a. wanneer hij zich niet kan verenigen met de uitspraak van de klachtencommissie.
 - b. als hij van mening is dat de zorgaanbieder in de reactie zoals in artikel 6.1 deel I genoemd, niet passend op de uitspraak van de klachtencommissie heeft gereageerd;
 - c. als de zorgaanbieder niet binnen een maand schriftelijk heeft gereageerd op de uitspraak van de klachtencommissie;

- d. als een klager van mening is dat een bij de (klachtencommissie van de) zorgaanbieder ingediende klacht niet wordt behandeld of onjuist wordt behandeld. De beroepscommissie neemt in een dergelijk geval contact op met de betreffende zorgaanbieder en de klachtencommissie en beslist vervolgens over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
- 2 De beroepscommissie stuurt direct na ontvangst van het beroep een bevestiging van de ontvangst van het beroep aan appellant en verweerder.

Artikel 4 Behandeling van het beroep door de beroepscommissie

1. De beroepscommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan appellant en verweerder. De beroepscommissie stelt appellant en verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. De beroepscommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De beroepscommissie stelt zowel de appellant als verweerder in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht in een zitting van de beroepscommissie. De beroepscommissie nodigt de bij de klacht betrokken partijen uit en vermeldt de namen en functie van de leden van de beroepscommissie die het beroep zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij één der partijen hiertegen bezwaar maakt of de beroepscommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten. In dat geval worden partijen afzonderlijk gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De beroepscommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.
3. De beroepscommissie biedt appellant en verweerder tijdens de behandeling van het beroep inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
4. De beroepscommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voorzover dit te beoordeling van het beroep noodzakelijk is. De beroepscommissie stelt de appellant (cliënt) of verweerder (cliënt) op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt hiervoor om een gerichte machtiging.
5. De beroepscommissie bestaat ter zitting uit een voorzitter (lid van de beroepscommissie), die op geen enkele wijze gelieerd is aan de zorgaanbieder en bij voorkeur uit een lid dat het werkveld vertegenwoordigt waarop de klacht betrekking heeft en een lid dat op voordracht van de LOC is benoemd. Behandeling van het beroep door minder dan drie leden, namelijk een voorzitter en twee leden, leidt tot een nietige uitspraak.
6. Elk lid van de beroepscommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van het beroep wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van 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 beroepscommissie deelt partijen en overige bij het beroep betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van het beroep deze plicht mee.

7. De zorgaanbieder verstrekt aan de beroepscommissie tijdig, voor de datum van behandeling ter zitting, de gevraagde en de verder voor de behandeling van het beroep relevante informatie.
8. De beroepscommissie heeft de mogelijkheid ten behoeve van de behandeling van het beroep deskundigen te raadplegen.
De beroepscommissie zoekt hiertoe een aantal vaste deskundigen aan, zodanig dat de beroepscommissie een deskundige kan raadplegen op het terrein van elk van de werkvelden van de zorgaanbieders. De wijze waarop raadpleging plaats vindt wordt aan de beroepscommissie overgelaten. Indien het vanwege de raadpleging noodzakelijk is informatie over de cliënt aan de deskundige te verstrekken, wijst de beroepscommissie de te raadplegen deskundige vooraf op het bepaalde omtrent geheimhouding in artikel 4 lid 6. De beroepscommissie vraagt tevoren aan appellant/cliënt schriftelijk toestemming voor het inzien van het dossier door de deskundige. De rapportage van de deskundige(n) aan de beroepscommissie is ter inzage aan appellant en verweerder.
9. De appellant en de verweerder kunnen zich bij de behandeling van het beroep laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een adviseur of deskundige.
10. De appellant kan zijn beroep schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de beroepscommissie wordt hierop gestaakt. De beroepscommissie stuurt in dat geval op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar appellant en verweerder.
11. De appellant en verweerder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de beroepscommissie aan de behandeling van het beroep. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemotiveerd. De beroepscommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de beroepscommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van het beroep over.
12. Een lid van de beroepscommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
13. Aan appellant en verweerder worden geen kosten voor de indiening en behandeling van het beroep in rekening gebracht. De kosten van een vertegenwoordiger, en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene, die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld.

Art. 5 Uitspraak van de beroepscommissie

1. Binnen zes weken na ontvangst van het beroep neemt de beroepscommissie één van de volgende beslissingen:
 - a. de appellant of het beroep is niet-ontvankelijk;
 - b. de beroepscommissie is onbevoegd om het beroep in behandeling te nemen;
 - c. het beroep is ongegrond;
 - d. het beroep is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de beroepscommissie oordeelt dat het beroep of appellant niet ontvankelijk is of de beroepscommissie niet bevoegd is van het beroep kennis te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan appellant geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. Indien de beroepscommissie voorziet dat de termijn van zes weken genoemd in lid 1 te kort is, deelt de beroepscommissie schriftelijk en gemotiveerd aan appellant en verweerder mee waarom de behandeling van het beroep meer tijd vergt. Tevens deelt de beroepscommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. Deze termijn kan maximaal nog één maal de reglementaire termijn zijn.
4. De beroepscommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
5. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de beroepscommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
6. De beslissing wordt door de beroepscommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan appellant en verweerder. Een kopie hiervan wordt aan de klachtencommissie gezonden.
7. Als de beroepscommissie constateert dat een klacht een ernstige situatie betreft die een structureel karakter heeft waarbij sprake is van onverantwoorde zorg wijst de beroepscommissie de zorgaanbieder hierop. Indien de beroepscommissie vervolgens vaststelt dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen meldt de beroepscommissie dit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

DEEL III KLACHTENBEHANDELING IN HET KADER VAN DE BOPZ

Artikel 1 Begripsomschrijvingen geldend voor deel III van de klachtenregeling

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is de persoon - de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon - die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

2. Cliënt

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het zorgaanbod van de zorgaanbieder.

3. Cliëntenraad

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

4. Gegrond en ongegrond

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.

5. 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 kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

6. Klacht

Een klacht met betrekking tot:

- a. de beslissing om een cliënt wilsonbekwaam te verklaren met betrekking tot de voorgestelde behandeling;
- b. de beslissing om het voorgestelde dan wel het overeengekomen zorgplan toe te passen ondanks dat de cliënt zich daartegen verzet;
- c. de beslissing om middelen en maatregelen toe te passen;
- d. de beslissing om het recht op bewegingsvrijheid in en rond de instelling te beperken, anders dan als middel of maatregel;
- e. een beslissing over het niet toepassen van het overeengekomen BOPZ-

deel (van het zorgplan).

7. Klachtenbehandeling

Het onderzoek en beoordelen van een klacht, leidend tot een uitspraak. Deze uitspraak is een beslissing op de klacht en heeft juridisch afdwingbare gevolgen.¹

8. Klachtencommissie

De commissie die tot taak heeft behandeling van klachten op grond van artikel 41, tweede lid van de wet BOPZ.

9. Klager

De gedwongen opgenomen cliënt zelf, diens vertegenwoordiger of diens nabestaande alsmede:

- a. elke andere in de instelling verblijvende cliënt
- b. de echtgeno(o)t(e), (een van) de ouders van de cliënt voorzover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, elke meerderjarige bloedverwant (grootouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht;
- c. de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt in de zin van voogd, curator of mentor.

10. Uitspraak

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

11. Zorgaanbieder

De zorgaanbieder is de rechtspersoon die, eventueel met anderen, een instelling voor zorgverlening in stand houdt en lid is van Actiz, organisatie van zorgondernemers dan wel Actiz. De zorgaanbieder wordt in het kader van deze klachtenregeling vertegenwoordigd door de Raad van Bestuur.

Artikel 2 Instellen van een klachtencommissie

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijk van de Raad van Bestuur werkzame klachtencommissie die voldoet aan art. 41 van de BOPZ en verleent deze de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten. Instellingen die een BOPZ-aanmerking hebben beschikken over een geïntegreerde BOPZ-WKCZ-klachtencommissie of hebben aansluiting bij een andere BOPZ-klachtencommissie of breiden de WKCZ- klachtencommissie op afroep uit met leden die specifiek zijn aangewezen voor de behandeling van BOPZ- klachten.

¹ Deze bepaling is ontleend uit de Wet tot wijzigingen Bopz, staatsblad 2005, 617 die op 1 maart 2006 in werking is getreden.

2. De Raad van Bestuur stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen bij de cliëntenraad (verzwaard adviesrecht), al dan niet gezamenlijk met de Raad van Bestuur van (een) andere zorgaanbieder(s), en benoemt drie leden, te weten:
 - a. een voorzitter, bij voorkeur een jurist, niet zijnde een bestuurslid of werknemer van de zorgaanbieder;
 - b. een verpleeghuisarts;
 - c. een jurist.Bij voorkeur geniet één van de te benoemen leden het vertrouwen van de cliëntenraad. Tevens benoemt de Raad van Bestuur voor de voorzitter en elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.
3. De benoeming van de voorzitter, de leden en plaatsvervangende leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor één aansluitende periode van drie jaar worden herbenoemd. Er geldt een benoemingsreglement.
4. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie kunnen op voorstel van de klachtencommissie door de Raad van Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak alsmede op eigen verzoek.
5. De leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie ontvangen van de zorgaanbieder(s) een vooraf overeengekomen vacatiegeld alsmede een vergoeding voor eventuele reis- en verblijfkosten.
6. De zorgaanbieder stelt aan de klachtencommissie voldoende middelen ter beschikking om haar taak naar behoren te kunnen vervullen.
7. De klachtencommissie wordt minimaal eenmaal per jaar door de Raad van Bestuur geïnformeerd over de ontwikkelingen in de organisatie.
8. De klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar voor 1 juni een klachtenjaarverslag op ten behoeve van (het jaarverslag van) de zorgaanbieder. 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. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.
9. De klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.

Artikel 3 Aanmelding van een klacht

- 1 Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Klachten ontvangen door de zorgaanbieder en gericht aan (de voorzitter van) de klachtencommissie van de zorgaanbieder worden direct na ontvangst doorgestuurd aan de klachtencommissie van de zorgaanbieder.

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, verleent de zorgaanbieder hulp bij het indienen en/of formuleren van de klacht.

- 2 Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt zelf, vergewist de klachtencommissie zich ervan of die ander (de vertegenwoordiger of naaste) de cliënt heeft betrokken bij de indiening van de klacht. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om een klacht in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling worden aan betrokkenen bekend gemaakt.
- 3 De klachtencommissie stuurt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager.
- 4 De klachtencommissie wijst klager op de mogelijkheid van bemiddeling, verzoekt klager de klachtencommissie te informeren of gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid van bemiddeling en of de bemiddeling tot resultaat heeft geleid.
5. Indien geen bemiddelingspoging wordt gedaan dan wel de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat heeft geleid gaat de klachtencommissie over tot behandeling van de klacht.

Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie verzamelt alle voor de behandeling van de klacht relevante stukken en stuurt deze aan de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie stelt de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in de gelegenheid schriftelijk te reageren.
2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht, in ieder geval binnen één week, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht volgens de geldende procedure.
3. De klachtencommissie is bevoegd om de beslissing waarop een klacht betrekking heeft te schorsen.
- 4 De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast waarop de hoorzitting plaatsvindt. De klachtencommissie stelt zowel de klager, de zorgaanbieder als de aangeklaagde 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 de klacht zullen behandelen, alsmede de plaats waar de zitting zal worden gehouden. 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 van het

horen een verslag gemaakt dat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht met de mogelijkheid hierop te reageren. De zorgaanbieder laat zich ter zitting vertegenwoordigen door medewerkers die inhoudelijk op de hoogte zijn. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

5. De klachtencommissie biedt klager en aangeklaagde tijdens de klachtbehandeling inzage in en afschrift van stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
6. De klachtencommissie ziet het cliëntendossier alleen in als en voorzover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie stelt de klager expliciet op de hoogte van het gebruik van het dossier en vraagt de klager (cliënt) hiervoor om een gerichte machtiging.
7. De klachtencommissie bestaat tenminste tijdens de zitting uit een onafhankelijke voorzitter, een verpleeghuisarts en een jurist. Behandeling van de klacht door een anders samengestelde commissie leidt tot een nietige uitspraak.
8. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder, 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.
9. De zorgaanbieder verstrekt aan de klachtencommissie tijdig voor de zitting alle voor de behandeling van de klacht relevante informatie.
10. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven.
11. 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.
12. 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 en aangeklaagde.
13. Klager, aangeklaagde en de zorgaanbieder kunnen bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar. Indien de klachtencommissie het bezwaar juist acht, neemt de plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.

14. Een lid van de klachtencommissie dient zich terug te trekken, indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. De plaatsvervanger treedt in diens plaats.
15. 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 5 Uitspraak van de klachtencommissie

1. De commissie neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening van de klacht geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen vier weken na ontvangst van de klacht een van de volgende beslissingen:
 - a. de niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht
 - b. de klachtencommissie is onbevoegd om de klacht in behandeling te nemen;
 - c. de klacht is ongegrond;
 - d. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.
2. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klacht of de klager niet ontvankelijk is of de klachtencommissie niet bevoegd is de klacht in behandeling te nemen, kan zij bij haar beslissing een advies aan de klager geven gericht op de mogelijkheid de klacht bij de meer aangewezen instantie in te dienen.
3. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.
4. Met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden spreekt de klachtencommissie zich uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkheidsstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.
5. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager, de cliënt (niet zijnde de klager), de behandelend arts, de BOPZ-arts, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de aangeklaagde en aan de zorgaanbieder.

Artikel 6² Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klachtencommissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Deze gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.

² Artikel 6 leden 1 tot en met 4 komen uit artikel 41 lid 8 van de Wet tot wijzigingen Bopz, staatsblad 2005, 617 die op 1 maart 2006 in werking is getreden.

2. Indien de klachtencommissie de 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.
3. 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. ³Indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de klachtencommissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is kan de klager de Inspectie schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Daarnaast kan de klager zelf ook een verzoekschrift indienen bij de rechter ter verkrijging van diens beslissing over de klacht.
5. Indien de klager de cliënt is kan de inspecteur of de klager bij een verzoekschrift als bedoeld in lid 4 verzoeken de klager een schadevergoeding toe te kennen ten laste van de rechtspersoon van de betrokken zorginstelling op de grond dat de beslissing waartegen de klacht is gericht onrechtmatig is. De rechter kan hierop afzonderlijk beslissen.

³ Voor meer inhoud over de gang naar de rechter (dat hier verder buiten de interne klachtenregeling valt) wordt verwezen naar de wijzigingen in de wet Bopz, staatsblad 2005, 617 te vinden op de website van Actiz.