

## **REGLEMENT**

Gelet op de Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector (WKCz) en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, vastgesteld d.d. 1 september 2012

### **Artikel 1 Definities**

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

- 1.1 zorgaanbieder: een instelling die zorg biedt als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of de AWBZ - de stichting "GGZ Keizersgracht"
- 1.2 bestuur: de raad van bestuur van de stichting "GGZ Keizersgracht".
- 1.3. klachtencommissie: de commissie, ingesteld door het bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van cliënten van de zorgaanbieder overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 1.4. klacht: een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of de zorgaanbieder zelf.
- 1.5 gedraging: elk handelen of nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de cliënt.
- 1.6 klager: de cliënt die een klacht indient of degene die namens een cliënt een klacht indient.
- 1.7 aangeklaagde: de persoon, werkzaam voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of de zorgaanbieder zelf.
- 1.8 geneesheer-directeur: de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorgaanbieder.
- 1.9 inspecteur: de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

### **Artikel 2 Samenstelling van de klachtencommissie**

- 2.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de Wkcz. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- 2.2 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.3 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het bestuur
- 2.4 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen één maal aansluitend herbenoemd worden
- 2.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
  - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
  - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
  - c. overlijden;
  - d. ontslag door het bestuur.
- 2.6 Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
  - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
  - b. op verzoek van de klachtencommissie.

- 2.7 Een verzoek zoals bedoeld in het zesde lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht
- 2.8 De zorgaanbieder voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe aan de klachtencommissie. De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie maar maakt daarvan geen deel uit.

### **Artikel 3 Indienen van een klacht**

- 3.1 Een klacht wordt schriftelijk bij de ambtelijke secretaris van de commissie ingediend.
- 3.2 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager, zijn eventuele vertrouwenspersoon en de geneesheer-directeur.
- De klager ontvangt daarbij desgewenst het verzoek de commissie te machtigen het cliëntendossier in te zien.
- 3.3 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 secretaris dit expliciet in de ontvangstbevestiging. De klager toont op verzoek van de commissie aan dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

### **Artikel 4 Bevoegdheid van de commissie**

- 4.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 4.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 4.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

### **Artikel 5 Ontvankelijkheid van de klacht**

- 5.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1.4 van dit reglement;
  - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld of
  - indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1.6 van dit reglement.
- 5.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet c.q. niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 5.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

### **Artikel 6 Bemiddeling**

- 6.1 De ambtelijke secretaris van de commissie onderzoekt of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. De klager hoeft bemiddeling niet te accepteren.
- 6.2 De voorzitter van de commissie kan deze bemiddelingspoging zelf ondernemen dan wel overdragen aan één van de leden van de commissie.
- 6.3 De termijnen in dit reglement worden opgeschort als de klager akkoord gaat met een bemiddelingspoging. Van de opschortende werking wordt mededeling gedaan aan de klager.

- 6.4 Het resultaat van de bemiddeling wordt binnen een door de voorzitter van de commissie te bepalen termijn schriftelijk aan klager en aangeklaagde bevestigd. De klacht wordt alsnog in verdere behandeling genomen, indien het resultaat van de bemiddeling neemt niet deel aan de verdere behandeling van de klacht op de hoorzitting.

## **Artikel 7 Melding van een klacht over een ernstige situatie**

### *Interne melding (aan de zorgaanbieder)*

- 7.1 De voorzitter doet namens de klachtencommissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
- 7.2 Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de zorgaanbieder.
- 7.3 Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bedoeld in de voorgaande leden, bevestigt de voorzitter van de klachtencommissie de melding schriftelijk aan de zorgaanbieder. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de mededeling aan de zorgaanbieder dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf dan wel een mogelijk ernstige situatie met een structureel karakter.
- 7.4 De klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een maand na de schriftelijke melding de klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 7.5 De melding aan de zorgaanbieder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

### *Externe melding (aan de inspecteur)*

- 7.6 De klachtencommissie meldt de ernstige situatie aan de inspectie wanneer de klachtencommissie naar aanleiding van een melding over ernstige, structurele problemen geen reactie van de zorgaanbieder heeft gekregen of wanneer de klachtencommissie de indruk heeft dat de zorgaanbieder geen maatregelen heeft getroffen nadat zij een ernstige situatie aan de zorgaanbieder heeft gemeld.
- 7.7 Buiten de gevallen genoemd in het voorgaande artikel, beraadt de klachtencommissie zich na de afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen, die de zorgaanbieder aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
- 7.8 De klachtencommissie doet een schriftelijke melding aan de inspecteur onder vermelding van de naam van de betrokken zorgaanbieder.
- 7.9 Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de klachtencommissie rechtvaardigt, kan de commissie ervoor kiezen in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- 7.10 De klachtencommissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de zorgaanbieder, de klager en de aangeklaagde, met de mededeling dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

## **Artikel 8 Behandelen van de klacht**

- 8.1 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 8.2 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie, waar de voorzitter niet werkzaam is voor de zorgaanbieder.

- 8.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.
- 8.4 Zowel de klager als aangeklaagde worden binnen een duidelijk vastgestelde termijn geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van een wrakingverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- 8.5 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de werkcommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 8.6 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 8.7 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 8.8 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 8.9 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 8.10 Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de commissie hen afzonderlijk horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.
- 8.11 De commissieleden en de medewerkers die de commissie ondersteunen zijn verplicht om gegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de Wkcz de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.
- 8.12 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen van hun keuze.
- 8.13 De commissie kan zich na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorgaanbieder komen.

## **Artikel 9 Stopzetting behandeling van de klacht**

- 9.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze
- wordt ingetrokken of
  - naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- 9.2 De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.
- 9.3 Als klager te kennen heeft gegeven dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen en hiermee geen verdere behandeling van de klacht wenst, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

## **Artikel 10 Beslissing inzake een algemene (Wkcz-) klacht**

- 10.1 De beslissing van de commissie inzake een klacht strekt tot:
- a. onbevoegdverklaring van de commissie,
  - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
  - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
  - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 10.2 De commissie kan naast de beslissing op de klacht aanbevelingen doen.
- 10.3 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken.
- 10.4 De beslissing wordt duidelijk en navolgbaar geformuleerd. In iedere uitspraak beschrijft de commissie de wijze waarop zij de klacht behandeld heeft, de motivering van haar oordeel en de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 10.5 De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na de indiening van de klacht de klager, de aangeklaagde en de zorgaanbieder in kennis van haar beslissing.  
Bij dreigende overschrijding van de termijn van zes weken informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die maximaal zes weken kan zijn.
- 10.6 De commissie verzoekt de zorgaanbieder om een schriftelijke reactie op de beslissing op de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen.
- 10.7 De zorgaanbieder deelt binnen een maand na de beslissing van de commissie aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.  
Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mede aan de klager, de aangeklaagde en de commissie. De zorgaanbieder vermeldt daarbij een nieuwe termijn van maximaal een maand waarbinnen hij zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **Artikel 11 Andere rechtsgangen**

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.

## **Artikel 12 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

- 12.1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal drie jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
- 12.2 Documenten met betrekking tot een klacht worden in principe niet in een medisch dossier bewaard.

## **Artikel 13 Beroepsmogelijkheid**

- 13.1 Tegen uitspraken van de klachtencommissie kan geen hoger beroep worden ingesteld.

## **Artikel 14 Kosten**

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door het bestuur, aan klager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

## **Artikel 15 Wijze van openbaarmaking reglement**

- 15.1 Het bestuur maakt dit reglement binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- 15.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen gericht op de belangenbehartiging van de cliënten.
- 15.3 Het reglement wordt ter inzage aangeboden aan een ieder die daarom verzoekt.

## **Artikel 16 Vaststelling en wijziging reglement**

- 16.1 Dit reglement is vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
- 16.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de commissie.
- 16.3 De vaststelling of wijziging van dit reglement valt ex artikel 3 lid 1 onder I Wmcz onder het verzwaard adviesrecht van de cliëntenraad.

## **Artikel 17 Onvoorziene omstandigheden**

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

## **Artikel 18 Toezicht**

Het bestuur van de instelling ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

## **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 oktober 2012