

## **Reglement voor de klachtencommissie familie en naastbetrokkenen**

**GGZ inGeest  
Arkin  
HVO-Querido**

**Maart 2012**

## **Inhoud**

### **ALGEMENTE BEPALINGEN**

Artikel 1	Definities	3
Artikel 2	Samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden	4

### **INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT**

Artikel 3	Indienen van een klacht	5
Artikel 4	Behandeling van een klacht	5
Artikel 5	Niet-ontvankelijkheid	5
Artikel 6	Behandelen van de klacht (procedure)	6/7
Artikel 7	Uitspraak klachtencommissie	7
Artikel 8	Beslissing van de instelling in geval van een algemene klacht	8

### **OVERIGE BEPALINGEN**

Artikel 9	Overige klacht- en meldmogelijkheden	8
Artikel 10	Kosten	8
Artikel 11	Verslaglegging en archivering	9
Artikel 12	Jaarverslag	9
Artikel 13	Wijze van openbaarmaking reglement	9
Artikel 14	Vaststelling en wijziging reglement	9
Artikel 15	Toezicht	9
Artikel 16	Datum van inwerkingtreding	9

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

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

- 1.1 *Bestuur*  
De Raad van Bestuur van GGZ inGeest, Raad van Bestuur van Arkin, Raad van Bestuur van HVO-Querido.
- 1.2 *Instelling*  
De onder 1.1 genoemde instellingen voor geestelijke gezondheidszorg/maatschappelijke opvang.
- 1.3 *De klacht*  
Een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van (medewerkers van) de instelling. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten met gevolg voor klager.
- 1.4 *De klager*  
De persoon, die op grond van zijn of haar relatie met de cliënt contacten onderhoudt of onderhield met de instelling en die een klacht indient.
- 1.5 *De aangeklaagde*  
a. De instelling.  
b. De medewerker van de instelling, verantwoordelijk voor de beslissing of gedraging waartegen de klacht zich richt.  
c. De medewerker van de instelling verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing of gedraging waartegen de klacht zich richt.
- 1.6 *De klachtencommissie*  
De klachtencommissie familie en naastbetrokkenen, ingesteld door de besturen van GGZ inGeest, Arkin en HVO-Querido.
- 1.7 *De Raad van Toezicht*  
De Raad van Toezicht van de instelling.
- 1.8 *De werkcommissie*  
Het deel van de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.1 van dit reglement.
- 1.9 *De Raad*  
De familieraad van GGZ inGeest;  
De naastbetrokkenenraad van Arkin;  
De centrale cliëntenraad van HVO-Querido.
- 1.10 *De inspecteur*  
De bevoegd Geneeskundig Inspecteur voor de Gezondheidszorg.
- 1.11 *Familie en naastbetrokkenen*  
Familieleden en andere naastbetrokkenen van een cliënt van de instelling.

## **Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden**

- 2.1 Voor de instelling is een onafhankelijke commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 2.2 De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Bestuur van de instelling na advisering door de voorzitter van de klachtencommissie en de Raad.
- 2.3 De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen.
- 2.4 De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en ten minste zes leden. Hiervan maken ten minste twee juristen deel uit. De Raad van Bestuur van Arkin, van GGZ inGeest en van HVO-Querido dragen elk één lid voor. De Naastbetrokkenen Raad, de Familieraad en de Centrale Cliëntenraad dragen eveneens elk één lid voor. Tevens hebben de Raden van Bestuur, en de Raden de mogelijkheid om een plaatsvervangend lid te benoemen.
- 2.5 Ten behoeve van de benoeming van één of meer leden van de klachtencommissie stellen De Raad van Bestuur van Arkin, van GGZ inGeest en van HVO-Querido een profielschets op, in overleg met de familieraad, de naastbetrokkenenraad en de centrale cliëntenraad. Deze profielschets dient als basis voor de gehele procedure van benoeming van leden van de klachtencommissie.
- 2.6 De Raad van Bestuur van Arkin, van GGZ inGeest en van HVO-Querido benoemen samen een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, bij voorkeur juristen. Bij ontstentenis van de voorzitter treedt de plaatsvervangend voorzitter in zijn plaats op, bij ontstentenis van de plaatsvervangend voorzitter treedt een ander lid van de klachtencommissie in zijn plaats op.
- 2.7 De klachtencommissie zorgt voor geleidelijkheid in het aftreden van haar leden. Zij stelt daartoe een rooster van aftreden op.
- 2.8 Aan de leden van de klachtencommissie kan slechts hun lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen genoemd in het BW, art. 7:678, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 2.9 Aan een lid van de klachtencommissie kan tussentijds ontslag worden verleend op eigen verzoek.
- 2.10 Leden van het Bestuur, raden van toezicht en medewerkers van de deelnemende instellingen maken geen deel uit van de klachtencommissie.
- 2.11 Aan de klachtencommissie is door de deelnemende instellingen een ambtelijk secretaris toegevoegd, die voorbereidend werk kan doen zoals zelfstandig een feitenonderzoek verrichten, en die secretariële ondersteuning verzorgt voor de commissie. De toe te voegen ambtelijk secretaris behoeft de instemming van de commissie.

## *INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT*

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

- 3.1 Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- 3.2 De ontvangst van een klacht wordt aan de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 3.3 Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen 5 werkdagen na ontvangst mededeling aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft/hebben. De Geneesheer Directeur (Arkin en GGZ inGeest)/ betrokken regiodirecteur (HVO-Querido) ontvangt een afschrift van de klacht.

### **Artikel 4 Behandeling van een klacht**

- 4.1 Een klacht wordt niet verder behandeld indien hij wordt ingetrokken. In dat geval stuurt de commissie een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde onder vermelding van de reden van afsluiting.
- 4.2 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien:
- blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is,
  - een klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 3,
  - de klacht al is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
- De commissie bericht de klager schriftelijk gemotiveerd dat deze klacht buiten behandeling wordt gelaten binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.

### **Artikel 5 Niet-ontvankelijkheid**

- 5.1 Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- de klacht niet betreft een gedraging door medewerkers van de instelling van klager, zoals gedefinieerd in artikel 1.3
  - de klacht wordt ingediend door een persoon die niet valt onder de definitie van klager zoals gedefinieerd in artikel 1.4
- De voorzitter van de commissie beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, en de commissie doet daarover schriftelijk bericht aan klager, binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.
- 5.2 Is een klacht gedeeltelijk niet-ontvankelijk, maar voor dat niet-ontvankelijke deel wel ontvankelijk bij de klachtencommissie cliënten/klachtencommissie POA, dan overlegt de voorzitter met de voorzitter van de klachtencommissie cliënten/klachtencommissie POA over de behandeling van de totale klacht. De commissie bericht klager over de uitkomst van dit overleg schriftelijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht.

## **Artikel 6 Behandelen van de klacht (procedure)**

- 6.1 Bij elke klacht die aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, belast de voorzitter van de klachtencommissie een werkcommissie met de behandeling van de klacht, tenzij de klacht niet ontvankelijk is.
- 6.2 De werkcommissie bestaat ten minste uit de (plaatsvervangend) voorzitter en twee leden van de klachtencommissie. Voor iedere werkcommissie zal men ernaar streven om ten minste een jurist en een lid van de klachtencommissie op voordracht van de Raad bij de klachtzitting aanwezig te laten zijn. Bij de keuze van de leden die hij met de behandeling belast, houdt de voorzitter rekening met de aard van de klacht alsmede met de persoon van klager en aangeklaagde.
- 6.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de commissie tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht, of door een lid van de commissie die op een andere manier bij de klacht of aangeklaagde betrokken is.
- 6.4 De klager en de aangeklaagde worden geïnformeerd over de namen en functies van de leden van de werkcommissie. Zij kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde personen aan de behandeling van de klacht.
- 6.5 Een ieder tot wie een verzoek is gericht, verstrekt, binnen twee weken na datering van het verzoek, de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 6.6 De klachtencommissie biedt de klager en aangeklaagde tijdens de klachtenbehandeling inzage in en eventueel afschrift van de stukken waarop zij haar oordeel (mede) zal baseren.
- 6.7 Klager en aangeklaagde worden tijdig in de gelegenheid gesteld hun standpunt in te brengen en relevante informatie aan te dragen. De hoor en wederhoor is in principe mondeling. Partijen worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de werkcommissie goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten of de klager daartegen bezwaar heeft.  
Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Beide partijen wordt meegedeeld dat de informatie die ze inbrengen ook aan de andere partij wordt verstrekt.  
Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de beide partijen medegedeeld.
- 6.8 De behandeling van de klacht vindt plaats achter gesloten deuren.
- 6.9 De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- 6.10 Klager kan zich - op eigen kosten - tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aan te wijzen persoon.

- 6.11 De instelling voorziet in adequate (rechts)bijstand voor de werknemer. Zie echter art. 10.5.
- 6.12 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen wanneer zij van mening is dat zij niet over voldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de klacht te geven.
- 6.13 Bij de oordeelsvorming streeft de klachtencommissie naar consensus. In geval van blijvende verdeeldheid over de gegrondheid van de klacht zal stemming uitsluitend moeten geven. Bij het staken van de stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend.

## **Artikel 7 Uitspraak klachtencommissie**

- 7.1 De commissie beslist zonder last of ruggespraak.
- 7.2 De commissie kan een klacht (gedeeltelijk, zie art. 5.2) niet-ontvankelijk, (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) niet gegrond verklaren.
- 7.3 Een klacht wordt gegrond verklaard:
- indien de beslissing of gedraging in strijd is met een wettelijke regeling, 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.
- 7.4 De commissie doet, met redenen omkleed, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht uitspraak over de gegrondheid van de klacht; één en ander tenzij met de klager een andere termijn is overeengekomen.
- 7.5 Een afschrift van de betreffende beslissing wordt zo spoedig mogelijk gezonden aan de klager, de aangeklaagde en de geneesheer-directeur/betrokken regiodirecteur van de betreffende instelling.
- 7.6 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.
- 7.7 De commissie kan eventueel aanbevelingen doen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

## **Artikel 8 Beslissing van de instelling in geval van een algemene klacht**

- 8.1 De instelling, deelt binnen 4 weken na het oordeel van de commissie aan klager, de aangeklaagde en commissie schriftelijk mede of zij, naar aanleiding van dat oordeel, maatregelen zal nemen en zo ja, welke.  
Bij afwijking van deze termijn deelt de instelling dit met redenen mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

### *OVERIGE BEPALINGEN*

## **Artikel 9 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

- 9.1 Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele rechter, de inspectie voor de gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

## **Artikel 10 Kosten**

- 10.1 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen, noch door de commissie noch door het Bestuur aan aanklager of aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.
- 10.2 Kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen of getuigen of voor het inschakelen van tolken door de klachtencommissie komen voor rekening van de instelling.
- 10.3 Kosten gemaakt voor een tolk door klager of aangeklaagde komen voor rekening van de instelling in die gevallen waarin de klager of aangeklaagde de Nederlandse taal onvoldoende beheerst en aangeeft behoefte te hebben aan een tolk.
- 10.4 Kosten gemaakt voor juridische of andere bijstand (anders dan een tolk) aan klager zijn voor rekening van klager zelf.
- 10.5 Kosten gemaakt voor (juridische) bijstand aan aangeklaagde zijn voor rekening van de instelling. Indien na de procedure blijkt dat er sprake is geweest van nalatigheid of bewuste roekeloosheid, dan kan de instelling besluiten de kosten van de verleende (juridische) bijstand alsnog te verhalen op de aangeklaagde.
- 10.6 Door klager gemaakte reiskosten kunnen in bepaalde situaties door de instelling worden vergoed op basis van de geldende tarieven openbaar vervoer tweede klasse.

## **Artikel 11 Verslaglegging en archivering**

Na afsluiting van de procedure worden de stukken betreffende de klacht op een zodanige wijze opgeslagen door het secretariaat dat de privacy van alle betrokkenen gewaarborgd is. Tien jaar na de eindbeslissing van de klachtencommissie worden de stukken vernietigd. Heeft de klager zich na de eindbeslissing van de klachtencommissie tot de rechter gewend, dan worden de stukken tien jaar na diens uitspraak vernietigd.

## **Artikel 12 Jaarverslag**

- 12.1 De commissie brengt jaarlijks voor 1 maart een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur.. Hierin is opgenomen de samenstelling van de klachtencommissie, de wijze waarop deze haar werk heeft kunnen verrichten, het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen.
- 12.2 Het bestuur van de instelling zendt dit verslag voor 1 juni aan de cliëntenraad, de familieraad/naastbetrokkenenraad, de ondernemingsraad en – indien van toepassing – de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Hierbij meldt hij de aard van de door hem naar aanleiding van de aanbevelingen getroffen maatregelen.

## **Artikel 13 Wijze van openbaarmaking reglement**

- 13.1 Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend. Het reglement wordt tevens opgenomen in haar elektronisch kwaliteitshandboek.
- 13.2 In de (klachten)folder voor cliënten en familie wordt het bestaan van het reglement gemeld.

## **Artikel 14 Vaststelling en wijziging reglement**

- 14.1.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur, nadat de Raad tijdig om advies is gevraagd.
- 14.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

## **Artikel 15 Toezicht**

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

## **Artikel 16 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking per april 2012