



EDT
MAASTRICHT
PSYCHOTHERAPIE

EDT Maastricht Klachtenreglement¹

Voor de behandeling van algemene klachten van ambulante patiënten.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

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

1.1 het bestuur: de Raad van Bestuur van de instelling;

Toelichting:

In dit reglement wordt met bestuur bedoeld het orgaan dat volgens de statuten van de instelling belast is met klachtenbehandeling. In de meeste gevallen zal dit de directie zijn.

1.2 de commissie: de klachtencommissie, ingesteld door het bestuur van de instelling;

1.3 de klacht:
een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers, of van de instelling zelf

Toelichting:

Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolg voor de patiënt.

1.4 de klager: een algemene klacht kan door of namens een patiënt ingediend

¹ Dit reglement is gebaseerd op de model-klachtenregeling zoals door ggzkennis is voorgesteld, zie:

<http://www.ggzkennisnet.nl/ggz/atoom.asp?atoom=4570&atoomsrt=2&actie=2>

worden.

Wanneer de patiënt is overleden kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, ook nog een klacht indienen over een gedraging jegens de patiënt door de instelling of haar medewerkers.

- 1.5** de aangeklaagde: de medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt, of de instelling zelf.

Toelichting:

Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden, wordt geen enkele patiënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij/zij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt, dat anderen dan de patiënt niet een zelfstandig klachtrecht hebben (b.v. als bezoek zich onheus bejegend voelt door verpleegkundig personeel).

Het is sterk aan te bevelen dat in het geval dat een klacht ingediend wordt namens een patiënt, de commissie nagaat bij de patiënt of deze bezwaar maakt tegen behandeling van de klacht.

De instelling kan de kring van (zelfstandig) klachtgerechtigden eventueel uitbreiden met personen die zelf geen patiënt zijn, maar in het kader van hun relatie met een patiënt wel contacten met de instelling onderhouden.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de commissieleden.

- 2.1** In de instelling is een 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.

Toelichting:

De cliëntenraad heeft instemmingsrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden (art. 3 lid 1 sub k en art. 4 lid 2 WMCZ). De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.

Ook de ondernemingsraad heeft instemmingsrecht over de regeling op het gebied van de behandeling van klachten (art. 27 lid 1 sub j WOR). De zorgaanbieder kan ervoor kiezen om dit recht uit te breiden tot de aanwijzing van de personen die met de klachtenbehandeling belast worden.

- 2.3** De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen.

Toelichting:

Dit is een aanbevolen zittingstermijn. De zittingstermijn van leden is niet dwingend voorgeschreven.

- 2.4** De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en hun plaatsvervangers en wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.

- 2.5** nvt

- 2.6** De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor of bij de instelling.

Toelichting:

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

- 2.7** Het bestuur voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijke secretaris toe, die voorbereidend werk kan doen zoals zelfstandig een feitenonderzoek verrichten, en die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.
- 2.8** Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen genoemd in art. 678 bk 7 BW, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3 **Indienen van een klacht**

- 3.1** Een algemene klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- 3.2** De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
- 3.3** Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 **Behandelen van de klacht**

- 4.1** De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie.
- 4.2** 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.
- 4.3** De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen is geklaagd.
- 4.4** Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 4.5** De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling

of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaats vinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

- 4.6** De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

Toelichting:

Voor een adequate behandeling van een klacht kan inzage in het dossier door de commissie nodig zijn, de patiënt moet hiervoor toestemming geven.

Indien een klacht is ingediend na het overlijden van een patiënt blijft in principe het dossier gesloten.

- 4.7** De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen (op eigen kosten).

- 4.8** De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Artikel 5 Geen behandeling

- 5.1** Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken.

- 5.2** Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat een gelijke klacht van dezelfde patiënt nog in behandeling is of indien een klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 3.

Artikel 6 Uitspraak klachtencommissie

- 6.1** Inzake een algemene klacht stelt de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en het bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan.

Toelichting:

De wet Klachtrecht laat het stellen van de beslistermijn in het klachtenreglement over aan de instelling. Tevens biedt de wet Klachtrecht de commissie de mogelijkheid om af te wijken van deze termijn. Voorwaarde is dat de commissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

- 6.2** De commissie kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond beoordelen. De commissie kan hierbij aanbevelingen

doen.

Artikel 7 Beslissing bestuur in geval van een algemene klacht

7.1 Het bestuur van de instelling deelt binnen een maand na het oordeel van de commissie aan klager en commissie schriftelijk mede of zij, naar aanleiding van dat oordeel, maatregelen zal nemen en zo ja welke.
Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

TWEEDE FASE INZAKE EEN BOPZ-KLACHTENPROCEDURE

Artikel 8 Indienen van een verzoekschrift bij de rechter

NVT

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

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

Artikel 11 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instelling.

De instelling zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid.

Artikel 12 Wijze van openbaarmaking reglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een

wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

In de patiënteninformatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging reglement

13.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat de cliëntenraad en ondernemingsraad tijdig om advies zijn gevraagd (zie toelichting art. 2.2).

13.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

Artikel 14 Toezicht

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

Artikel 15 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1-10-2007