



Klachtenreglement Patiëntenzorg Noord-Nederland

op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet BOPZ

Eigenaar : Raad van Bestuur
Functie :

Auteur : Alice Broersma
Functie : stafmedewerker juridische zaken
Datum : 19-03-2008

Status: Vastgesteld

Versie: 1

Organisatieonderdeel van toepassing:

Vindplaats:

Vastgesteld door: Raad van Bestuur

Vastgesteld op: 19 maart 2007

Evaluatie/revisiedatum:

Code: AB/62.1/08.0125

Aantal pagina's incl. voorblad en bijlagen: 18

Klachtenreglement Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland op basis van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet BOPZ

Preambule

Het Klachtenreglement Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland regelt de behandeling van klachten op grond van artikel 2 Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en artikel 41 Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen.

De Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland, *Accare*, is de houder van het reglement. Het reglement vindt toepassing binnen Accare en elke andere instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die daartoe met de Raad van Bestuur van Accare een overeenkomst is aangegaan.

Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare nadat partijen bij de overeenkomst in de gelegenheid zijn gesteld omtrent de wijziging en vaststelling hun zienswijze kenbaar te maken. De Raad van Bestuur van Accare ziet toe op de naleving van het reglement.

De adressen van Accare en andere instellingen die met Accare een overeenkomst zijn aangegaan over de toepassing van dit klachtreglement zijn te vinden in bijlage 1.

De procedure klachtbehandeling

De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en betrokken hulpverlener om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Indien geen oplossing wordt gevonden dan kan de klager zijn of haar klacht indienen bij de divisiedirectie van de desbetreffende divisie of de Raad van Bestuur.

Hoe de divisiedirecties en de Raden van Bestuur te bereiken zijn staat in bijlage 2.

De klacht kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland.

Het adres van de klachtencommissie is:

Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland
t.a.v. secretaris klachtencommissie
Postbus 660
9700 AR Groningen
telefoon (050) 3610968 of b.g.g. (050) 3610972

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Artikel 1 Begrippenbepaling

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

lid 1

de instelling:

Accare - Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, alsmede elke andere instelling op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die met Accare is overeengekomen de behandeling van klachten als bedoeld in lid 4 van dit artikel te doen plaatsvinden door de klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland;

lid 2

de Raad van Bestuur:

Het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als bestuursorgaan;

lid 3

de commissie:

De Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, ingesteld door de Raad van Bestuur van Accare;

lid 4

de klacht:

algemeen: Elk op grond van artikel 2 WKCZ naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging of beslissing van medewerkers of de instelling zelf.

Toelichting

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

specifiek: een schriftelijke klacht die zich richt tegen een beslissing omschreven in artikel 41 Wet BOPZ:

- een beslissing als bedoeld in artikel 38 lid 2, 2° volzin BOPZ (de beslissing dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling:
wilsonbekwaamheidsverklaring)
- een beslissing als bedoeld in artikel 38 lid 5 BOPZ (toepassing dwangbehandeling)
- een beslissing als bedoeld in artikel 39 BOPZ (toepassing middelen en maatregelen)
- een beslissing als bedoeld in artikel 40 BOPZ (vrijheidsbeperkende maatregelen)
- een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelplan

lid 5

de klager:

algemeen: 1 de patiënt zelf of iemand die namens de patiënt een klacht indient.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

- 2 een wettelijk vertegenwoordiger of ieder ander die betrokken is bij de behandelovereenkomst tussen de patiënt en de instelling kan altijd zelfstandig een klacht indienen betreffende een klacht over de behandeling van hem of haarzelf.

Toelichting: klachten betreffende de behandeling van de patiënt (1)

Kinderen kunnen zelfstandig een klacht indienen zonder dat zij hiervoor toestemming nodig hebben van hun wettelijk vertegenwoordigers.

De wettelijk vertegenwoordiger van minderjarigen onder de 16 jaar kunnen een klacht over de behandeling van hun kind indienen zonder toestemming van het kind. De wettelijk vertegenwoordiger van minderjarigen ouder dan 16 jaar kunnen niet zelfstandig een klacht indienen over de behandeling van het kind.

Klachten betreffende behandeling van een ander (2)

Wettelijk vertegenwoordigers of anderen die bij de behandeling zijn betrokken (bijvoorbeeld broers of zussen van de patiënt, stiefouders, pleegouders) kunnen ook zelfstandig een klacht indienen als deze betrekking heeft op de behandeling van henzelf als persoon en niet op de behandeling van het kind. Bijvoorbeeld een klacht over onheuse bejegening.

Klachten betreffende de behandeling van een overleden patiënt

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.

specifiek:

de in artikel 4 en 41 lid 1 Wet BOPZ genoemde personen:

- de patiënt
- elke andere in de instelling verblijvende patiënt
- de echtgenoot, ouders met gezag, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn (niet zijnde een ouder) en in de zijlijn tot en met de 2^e graad
- de voogd, curator of mentor

lid 6

de verweerder:

De medewerker, werkzaam in de instelling, tegen wie de klacht zich richt, of de instelling zelf.

lid 7

de geneesheer-directeur:

De arts die, al of geen directiefunctie bekleedende, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de instelling of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid.

Lid 8

de wet:

- de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)
- de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ)

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

lid 9

de inspecteur:

de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

lid 10

de onvrijwillig opgenomen patiënt:

de patiënt die in de instelling verblijft op grond van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging, dan wel een patiënt op wie op grond van een rechterlijke uitspraak de maatregel van plaatsing in een inrichting voor jeugdigen van toepassing is.

lid 11

de vrijwillig opgenomen patiënt

de patiënt in de instelling die een niet onvrijwillige behandelrelatie heeft met de instelling.

lid 12

de cliëntenraad

de cliëntenraad van de instelling.

Artikel 2

Doelstelling van de klachtenprocedure

- lid 1* Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op voldoende onderling vertrouwen, tussen klager en verweerder.
- lid 2* Recht te doen aan de individuele klager.
- lid 3* Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
- lid 4* Controle op en evaluatie van de onder lid 3 verkregen gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.

Artikel 3

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie.

- lid 1* In de instelling is de Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- lid 2* De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van Accare.
- lid 3* De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Toelichting

De cliëntenraad heeft volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (W.M.C.Z.) adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.

- lid 4* De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. De leden zijn eenmaal opnieuw te benoemen.
- lid 5* De commissie bestaat uit minimaal drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter en een secretaris.
De voorzitter mag niet werkzaam zijn voor of bij de instelling. Voorzien wordt in een plaatsvervangend voorzitter, voor situaties waarin de voorzitter verhinderd is.
- Lid 6* De commissie is zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De leden van de commissie hebben zitting op persoonlijke titel en beraadslagen en oordelen zonder last en ruggespraak.
- lid 7* Bij behandeling van een BOPZ-klacht maken in ieder geval deel uit van de commissie:
- een psychiater, niet zijnde de eindverantwoordelijke behandelaar
 - een jurist
- lid 8* 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.
- lid 9* Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van de instelling en met de functie van divisiedirecteur.
- lid 10* De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.
- lid 11* Aan een lid van de commissie wordt tussentijds ontslag verleend:
- a. op eigen verzoek
 - b. bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden.
- lid 12* Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Artikel 4

Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- lid 1* Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- lid 2* Het, voor zover nodig, regelmatig doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures.
- lid 3* Het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur, conform de eisen die aan de zorgaanbieder worden gesteld in artikel 2 lid 7 WKCZ, voor zover mogelijk.
De Raad van Bestuur zendt het verslag voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur.
- lid 4* Het in het algemeen ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

Artikel 5

Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- lid 1* Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken.
- lid 2* De commissie heeft in het kader van de behandeling van klachten toegang tot alle plaatsen in de instelling waar patiënten verblijven.
- lid 3* De commissie kan personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken oproepen en horen.
- lid 4* De commissie kan zich laten adviseren door onafhankelijk deskundigen.

Artikel 6

Indienen van een klacht

- lid 1* Zowel een algemene klacht als een specifieke klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

- lid 2* De klager wordt binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toegestuurd en geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- lid 3* Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, dan krijgt de klager alsnog de gelegenheid om zijn of haar klacht op zo kort mogelijke termijn schriftelijk toe te lichten.
- lid 4* Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen, of zoveel langer dan nodig in geval van de situatie in lid 3, mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur en de directie van de desbetreffende divisie.

Artikel 7

Bevoegdheidsverklaring

- lid 1* De commissie beoordeelt allereerst of zij bevoegd is om een oordeel te geven over de ingediende klacht.
- lid 2* Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing mede aan de klager, de verweerder, de Raad van Bestuur en de directie van de betreffende divisie, onder vermelding van de gronden.
- lid 3* De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

Artikel 8

Ontvankelijkheid van de klager

- lid 1* De commissie doet uitspraak over de ontvankelijkheid van de klager. De commissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klager delegeren aan de voorzitter.
- lid 2* Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
- lid 3* Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat
- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is of is geweest;
 - de klacht geen betrekking heeft op een gedraging of beslissing zoals bedoeld in artikel 1 lid 4;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1 lid 5 van dit reglement.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

lid 4 Van het voorgaande wordt mededeling gedaan aan de klager, aan de verweerder en aan de Raad van Bestuur en de directie van de desbetreffende divisie, onder vermelding van de gronden.

Artikel 9 Bemiddeling

lid 1 De voorzitter van de commissie kan trachten te bemiddelen tussen klager en verweerder. De klager moet voor deze bemiddeling uitdrukkelijk toestemming verlenen.

lid 2 De voorzitter van de commissie kan de bemiddeling overlaten aan één of meer leden van de commissie of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.

lid 3 Met het geven van toestemming voor bemiddeling geeft de klager ook toestemming om de klachttermijnen gedurende de periode van bemiddeling op te schorten. Wel wordt een termijn bepaald waarin de bemiddeling dient te worden afgerond.

lid 4 De commissie deelt het resultaat van de bemiddeling schriftelijk mee aan de klager en aan de verweerder, met het verzoek aan de klager binnen drie dagen na ontvangst van deze mededeling schriftelijk aan te geven of betrokkene de klacht wil intrekken of de klacht behandeld wil zien conform de artikelen 10 e.v. van dit reglement.

Artikel 10 Schorsing (specifieke klacht)

lid 1 De commissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van de klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.

lid 2 De commissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek de geneesheer-directeur van de instelling.

lid 3 De commissie beslist, gehoord de geneesheer-directeur van de instelling, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.

lid 4 Van de schorsing wordt onverwijld mondeling en schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de verweerder en de geneesheer-directeur van de instelling.

lid 5 De commissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter.

lid 6 De werking van schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of op het moment dat de commissie beslist op de klacht.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Artikel 11

Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding aan de instelling

- lid 1* De voorzitter doet namens de commissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de Raad van Bestuur van de instelling.
- lid 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 Raad van Bestuur.
- lid 3* Binnen drie werkdagen na zijn mededeling, bedoeld in de voorgaande leden, bevestigt de voorzitter van de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de verweerder in kennis van de mededeling aan de Raad van Bestuur.
- lid 4* De Raad van Bestuur informeert binnen een maand na de schriftelijke melding de commissie over zijn bevindingen en over eventuele maatregelen die genomen worden naar aanleiding van de melding.
- lid 5* De melding aan de Raad van bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de commissie.

Externe melding aan de inspecteur

- lid 6* Na afronding van de klachtenbehandeling beraadt de commissie zich of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen die de Raad van Bestuur aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft.
- lid 7* Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de commissie rechtvaardigt, kan de commissie besluiten in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- lid 8* Een melding aan de inspecteur doet de commissie schriftelijk en geanonimiseerd.
- lid 9* De commissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de Raad van Bestuur, de klager en de verweerder, met de mededeling dat zij een geanonimiseerde melding aan de inspecteur heeft gedaan.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Artikel 12 Behandeling van een klacht

- lid 1* De klager en de verweerder worden door de secretaris van de commissie geïnformeerd over de samenstelling van de commissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zowel de klager als de verweerder kan gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een bepaald lid of van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De commissie beslist op het bezwaar. Bij honorering van het wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- lid 2* De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden
- lid 3* De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke plicht tot geheimhouding.

Toelichting:

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

- lid 4* Indien de commissie inlichtingen wil inwinnen bij personen die niet in instelling werkzaam zijn is daarvoor de schriftelijke toestemming van de patiënt vereist.
- lid 5* Als de klacht niet door de patiënt zelf is ingediend, dient de commissie zich ervan te vergewissen of de patiënt akkoord gaat met inzage in de relevante bescheiden, tenzij de patiënt niet in staat is zijn belangen te behartigen.
- lid 6* De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging of beslissing waarover is geklaagd (beginsel van hoor en wederhoor).
In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. De klager of verweerder kan de commissie gemotiveerd verzoeken om het horen van partijen apart van elkaar te laten plaatsvinden. De klachtencommissie neemt een beslissing op dit verzoek. 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. Partijen hebben elk nog één keer de mogelijkheid om, binnen een door de commissie gestelde termijn, op elkaars standpunt te reageren (beginsel van repliek en dupliek).
- lid 7* De klager en verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of personen. De kosten hiervan zijn voor de klager voor eigen rekening.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

- lid 8* De commissie gaat na of de beslissing of gedraging waarover wordt geklaagd:
- al dan niet in strijd is met een wettelijk voorschrift, andere toepasselijk te achten regelgeving, de algemeen aanvaarde opvattingen over goed hulpverlenerschap en/of de huisregels van de instelling.
 - bij afweging van alle feiten en omstandigheden voldoende zorgvuldig, dan wel in redelijkheid toelaatbaar moet worden geacht.
- lid 9* De secretaris draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de zitting van de commissie. Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst voorziet de secretaris in de vertaling van de relevante stukken en in bijstand van een tolk.
- lid 10* Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 13

Uitspraak van de commissie

- lid 1* Algemene klacht:
Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een algemene klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist.
Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- lid 2* Specifieke klacht:
Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een specifieke klacht, op grond van artikel 41 Wet BOPZ, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist. Indien het betreft een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht beslist.
- lid 3* De commissie kan de volgende beslissingen nemen:
- een onbevoegdheidsverklaring van de commissie
 - een niet-ontvankelijkheidsverklaring van de klager
 - een (gedeeltelijke) gegrondheidsverklaring van de klacht
 - een (een gedeeltelijke) ongegrondheidsverklaring van de klacht
- De commissie brengt haar oordeel ter kennis van de Raad van bestuur. Aan haar oordeel kan de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur toevoegen.
- lid 4* Specifieke klacht:
Indien de commissie de klacht gegrond verklaart vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Vernietiging van de beslissing brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing met zich mee.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Indien de commissie 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 de beslissing van de commissie. De commissie kan een termijn stellen.

lid 5 Een afschrift van het oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan de klager, de verweerder, de betrokken patiënt (indien deze niet de klager was), de Raad van Bestuur en de directie van de betreffende divisie van de instelling. In het geval van een specifieke klacht wordt een afschrift van dit oordeel van de commissie eveneens gezonden aan de geneesheer-directeur en de inspecteur.

lid 6 Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst, wordt de inhoud van de beslissing aan de klager medegedeeld in een andere voor hem of haar begrijpelijke taal.

Artikel 14 Maatregelen

lid 1 Algemene klacht:
De Raad van Bestuur deelt aan de klager en commissie binnen een maand na 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 Raad van Bestuur 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.

lid 2 Een afschrift van het oordeel van de Raad van Bestuur wordt terstond gezonden aan de verweerder, de betrokken patiënt (indien deze niet de klager was) en de directie van de betreffende divisie van de instelling.

lid 3 Indien het de commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft genomen terzake van een klacht over een ernstige situatie met een structureel karakter dan dient de commissie dit te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Toelichting:

Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Artikel 15

Beroepsmogelijkheid

- lid 1* Voor algemene klachten is niet voorzien in een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van de commissie.
- lid 2* Bij een specifieke klacht waarop de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of deze als ongegrond heeft beoordeeld kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Overige bepalingen

Artikel 16

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter, de strafrechter of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Artikel 17

- lid 1* Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door de Raad van Bestuur, aan de klager of de verweerder kosten in rekening worden gebracht.
- lid 2* De leden van de commissie genieten vergoeding voor de reiskosten.
- lid 3* De kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen komen voor rekening van de instelling.

Artikel 18

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.

In de informatiebrochures voor patiënten wordt het bestaan van het reglement gemeld, alsmede bovengenoemd adres.

Artikel 19

- lid 1* Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare, na overleg met elke andere instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die daartoe met de Raad van Bestuur van Accare een

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

overeenkomst is aangegaan en nadat de centrale ondernemingsraad om instemming conform art. 27, lid 1, sub j van de WOR en de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd.

lid 2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

Lid 3 Dit reglement wordt, na inwerkingtreding, elke twee jaar geëvalueerd.

Artikel 20

De Raad van Bestuur van Accare ziet er op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 21

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie. Van deze beslissing wordt mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur van Accare. De Raad van Bestuur van Accare kan vervolgens zo nodig het reglement aanpassen.

Artikel 22

Dit reglement treedt in werking per 1 februari 2008

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Bijlage 1 Adressen deelnemende instellingen

Accare

Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland.

Hanzeplein 1

Postbus 660

9700 AR Groningen

050 - 3610973

Website: www.accare.nl

Algemeen e-mailadres: info@accare.nl

Raad van Bestuur

Hanzeplein 1

Postbus 660

9700 AR Groningen

telefoon (050) 3610973

fax (050) 3610979

Divisie Universitair Centrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie Groningen

Hanzeplein 1

Postbus 660

9700 AR Groningen

telefoon 050-3610961

fax (050) 3610979

Divisie KJP LVG

Asserstraat 23

Postbus 49

9450 AA Rolde

telefoon (0592) 245999

fax (0592) 245998

Divisie KJP Drenthe

Fazantenlaan 1

Postbus 30

9422 ZG Smilde

telefoon (0592) 480800

fax (0592) 413048

Divisie Forensische Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland

Beilerstraat 173

Postbus 327

9400 AH Assen

telefoon (0592) 381500

fax (0592) 381511

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

GGZ Drenthe (ivm KJP-circuit) onder voorbehoud

Dennenweg 9

Postbus 30.001

9400 RA Groningen

telefoon (0592) 334800

Website: www.ggzdrenthe.nl

Algemeen e-mailadres: info@ggzdrenthe.nl

Divisie GGZ Noord-Drenthe

Afdeling Jeugd

Beilerstraat ..

Postbus

Divisie GGZ Zuidwest-Drenthe

Afdeling Jeugd

Divisie GGZ Zuidoost-Drenthe

Afdeling Jeugd

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :

Stichting De Eik (ivm MFC 't Hooft)

Adres

Etc.

Datum: 19-03-2008	Auteur : Alice Broersma	Eigenaar :
Code:	Status :	Versie :
Evaluatie/Revisiedatum:	Organisatieonderdeel:	Vindplaats :