

Klachtenreglementen

Inhoudsopgave

- | | |
|--|----------------|
| 1. Klachtenreglement algemene procedure | blz. 3 |
| 2. Klachtenreglement bijzondere procedure | blz. 13 |

1. Klachtenreglement algemene procedure

1. Doel

Het vastleggen van afspraken over hoe om te gaan met klachten binnen de Dimence Groep.

2. Inleiding/uitgangspunten/definities

De navolgende tekst sluit zoveel mogelijk aan bij actuele wet- en regelgeving. Mocht u toch onjuistheden ontdekken of om andere reden op- of aanmerkingen willen maken dan verzoeken wij u hierover contact op te willen nemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van de Dimence Groep.

De klachtencommissie is bereikbaar via:

Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Postbus 5003

7400 GC Deventer

E klachtencommissie@dimencegroep.nl

T 0570 680 852

Andere informatie over klachtbehandeling is te vinden in:

- a. algemene (cliënt)folders: Als u niet tevreden bent..... over klachtenprocedure De Dimence Groep
- b. website van de Dimence Groep
- c. klachtenreglement algemene procedure

Tot slot: Overal waar 'hij' staat en patiënt 'wordt ook 'zij' en 'patiënte' bedoeld.

3. Werkingsgebied

De Dimence Groep

4. Werkwijze

Artikel 1. Definities

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

- 1.1 de Dimence Groep: de zorgaanbieder *en haar stichtingen* op wie dit reglement betrekking heeft;
- 1.2 Raad van bestuur: het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de gang van zaken binnen de zorgaanbieder *en haar stichtingen*
- 1.3 Klachtencommissie: de commissie, ingesteld door de raad van bestuur, belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement;
- 1.4 Financiële Administratieve Klachtenbemiddelingscommissie: een door de raad van bestuur ingestelde commissie om te bemiddelen bij administratief financiële klachten;
- 1.5 Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of een gedraging van een persoon die voor de Dimence Groep werkzaam is of is geweest, niet zijnde een klacht volgens art.41 Wet BOPZ;

- 1.6 **Gedraging**: een handelen, een besluit of het nalaten daarvan, met gevolg(en) voor de cliënt;
- 1.7 **Cliënt**: een ieder, met wie (een medewerker van) de zorgaanbieder een professionele relatie onderhoudt, dan wel onderhoudt heeft;
- 1.8 **Klager**:
- de cliënt van de zorgaanbieder die een klacht indient;
 - de vertegenwoordiger die namens een cliënt een klacht indient: als schriftelijk gemachtigde door de cliënt of als ouder van een minderjarig kind. N.B. Voor naasten van een cliënt (echtgenoot of partner, diens ouder, kind, broer of zus) die willen klagen over de bejegening of het handelen jegens henzelf, niet over de behandeling van de cliënt, zie bijlage bij dit reglement
 - een nabestaande van de cliënt;
 - de curator of mentor of wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- 1.9 **Beklaagde**: de persoon, werkzaam of werkzaam geweest voor of bij de zorgaanbieder, tegen wie de klacht zich richt, of (een onderdeel van) de zorgaanbieder zelf;
- 1.10 **Geneesheer-directeur**: de arts die, al of niet een directeursfunctie bekleedend, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorgaanbieder of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid;
- 1.11 **Inspecteur**: de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Volksgezondheid;
- 1.12 **Centrale cliëntenraad**: de raad, ingesteld door de raad van bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ), die binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de patiënten behartigt.

Artikel 2. Samenstelling van de klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ).
- 2.2 De leden van de klachtencommissie zijn allen onafhankelijk; zij zijn niet door dienstverband of bestuurlijk met de zorgaanbieder verbonden.
- 2.3 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.4 De commissie bestaat uit ten minste drie leden en hun plaatsvervangers, samengesteld uit drie geledingen, te weten:
- a. voorzitter(s) van de commissie, allen jurist;
 - b. leden, inhoudelijk deskundigen uit verschillende disciplines;
 - c. leden, ervaringsdeskundigen op voordracht van de centrale cliëntenraad, maar geen deel uitmakend van de raad.

Artikel 3. Benoeming, schorsing en ontslag commissieleden

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 3.2 De leden, ervaringsdeskundigen zoals bedoeld in art. 2, lid 4 onder c. worden op voordracht van de centrale cliëntenraad benoemd.
- 3.3 Een voornemen tot benoeming van leden van de klachtencommissie wordt ter advisering aan de centrale cliëntenraad voorgelegd (ex artikel 3, lid 1 onder k en artikel 4, lid 2 WMCZ).

- 3.4 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen. In geval van tussentijds aftreden wordt de opvolger van het commissielid benoemd voor het resterende deel van de lopende termijn van het aftredende commissielid.
- 3.5 De raad van bestuur kan, al dan niet op verzoek van de klachtencommissie, een lid van de klachtencommissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
- eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - het verliezen van de hoedanigheid of beëindiging van de ambt- of taakvervulling, waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden;
 - verwaarlozing van de taak als commissielid;
 - wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4. Ambtelijk secretaris

- 4.1 De zorgaanbieder voegt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris en administratieve ondersteuning toe. De ambtelijk secretaris is belast met de voorbereiding en begeleiding van de klachtprocedure en maakt geen deel uit van de commissie.
- 4.2 De ambtelijk secretaris heeft géén stem in de beraadslagingen van de commissie.

Artikel 5. Geheimhouding en archivering

- 5.1 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en de medewerker(s) administratieve ondersteuning zijn gehouden tot geheimhouding van alles waarvan zij in de uitoefening van hun functie kennis nemen. Zij zullen steeds zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 5.2. De volledige dossiers van de klachtbehandeling worden tot twee jaar na de zitting bewaard door de ambtelijk secretaris. Daarna worden de dossiers vernietigd met uitzondering van de geanonimiseerde uitspraak en de eventuele aanbevelingen van de commissie; deze worden daarna nog voor maximaal tien jaar bewaard, uitsluitend voor statistische doeleinden.

Artikel 6. Indienen van een klacht

- 6.1 Een klacht moet schriftelijk bij de klachtencommissie worden ingediend. Wanneer klager een intramurale cliënt is wijst de ambtelijk secretaris de klager erop dat hij zich bij het op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen door de patiëntenvertrouwenspersoon. Andere klagers kunnen de klachtenfunctionaris verzoeken hen te ondersteunen.
- 6.2 Bij deze gelegenheid wijst de ambtelijk secretaris klager ook op de mogelijkheid van klachtbemiddeling, al dan niet met inschakeling van de klachtencommissie. Wijst klager deze mogelijkheid af, dan neemt de commissie de klacht in behandeling.
- 6.3 De ambtelijk secretaris stuurt, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, namens de klachtencommissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager en zijn eventuele vertrouwenspersoon.
- 6.4 Tevens stuurt de ambtelijk secretaris, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, een kopie van de klacht aan de beklagde met het verzoek om een schriftelijke reactie binnen zo kort mogelijke termijn, maximaal 5 werkdagen. Deze termijn kan alleen verlengd worden door de ambtelijk secretaris een verzoek hier worden wegens dringende redenen van verhindering.

- 6.5 In ieder geval wordt aan de behandeling van de klacht niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht gericht is, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht of één van partijen betrokken is.

Artikel 7. Wraking

- 7.1 Zowel de klager als de beklaagde kan gemotiveerd bezwaar maken- wraken- tegen deelname van bepaalde leden of de voorzitter aan de behandeling van de klacht.
- 7.2 Een verzoek tot wraking dient te worden gedaan uiterlijk op de zitting waarop de klacht wordt behandeld. De overige leden beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
- 7.3 In geval van wraking wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid.
- 7.4 De in lid 2 van dit artikel bedoelde beslissing wordt aan partijen zo spoedig mogelijk schriftelijk medegedeeld en indien met een wrakingverzoek wordt ingestemd wordt zo spoedig mogelijk een nieuwe zittingsdatum gepland met de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 8. Afwezigheid

Bij onverwachte afwezigheid van één der partijen of van een commissielid, vindt de zitting in beginsel wel plaats. Dit geldt niet:

- bij onverwachte afwezigheid van de voorzitter;
- wanneer naar het oordeel van de voorzitter door afwezigheid van het lid van de klachtencommissie de inbreng van een discipline of invalshoek ontbreekt, die essentieel is voor de behandeling van de klacht;
- wanneer klager of beklaagde bezwaar maakt tegen behandeling van de klacht door een klachtencommissie in beperkte samenstelling.

Artikel 9. Bevoegdheid van de commissie

- 9.1 De klachtencommissie is niet bevoegd op een klacht te beslissen:
- wanneer op grond van een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te oordelen;
 - wanneer het een financiële claim betreft. De commissie behandelt wel de aan de schade ten grondslag liggende gedraging.
 - wanneer het een administratief financiële klacht betreft en de klacht niet eerst is behandeld door de Financiële Administratieve Klachtenbemiddelingscommissie.
 - als de klacht geen betrekking heeft op de werkzaamheden van een persoon in dienst of in dienst geweest van De Dimence Groep.
- 9.2 Wanneer de klachtencommissie beslist wegens onbevoegdheid de klacht niet verder in behandeling te nemen, dan deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan klager, de beklaagde en de raad van bestuur, onder vermelding van de gronden.
- 9.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid delegeren aan de voorzitter van de commissie.

Artikel 10. Ontvankelijkheid van de klacht

- 10.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen wanneer:
- het geen klacht betreft in de zin van artikel 1, lid 4 van dit reglement;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie behandeld is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1, lid 7 van dit reglement;
 - de klacht kennelijk ongegrond is.
- 10.2 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid delegeren aan de voorzitter van de commissie.

Artikel 11. Melding van een klacht over een ernstige situatie

> Interne melding aan de zorgaanbieder <

- 11.1 De ambtelijk secretaris of 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, bij voorkeur mondeling én schriftelijk, aan de raad van bestuur.
- 11.2 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.
- 11.3 Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bedoeld in lid 1 en 2, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de raad van bestuur. Tevens stelt hij de klager en de beklagde in kennis van zijn mededeling aan de raad van bestuur dat de klacht zich mogelijk richt op een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf, dan wel mogelijk betrekking heeft op een ernstige situatie met een structureel karakter.
- 11.4 De klachtencommissie verzoekt de raad van bestuur om binnen een maand na de schriftelijke mededeling de commissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- 11.5 Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur dit gemotiveerd mede aan klager, beklagde en de commissie. De raad van bestuur vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarin hij zijn standpunt kenbaar zal maken; deze nieuwe termijn kan maximaal een maand bedragen.
- 11.6 De melding aan de raad van bestuur heeft géén schorsende werking op de behandeling van de klacht.

(> Externe melding aan de Inspecteur<)

- 11.7 Na afronding van de klachtbehandeling beraadt de klachtencommissie zich of zij tot melding, in overeenstemming met art 2a lid 1 jo. art 3a WKCZ, aan de inspecteur voor de Gezondheidszorg zal overgaan. Tot schriftelijke melding zal worden overgegaan indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de raad van bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen.
- 11.8 Besluit de klachtencommissie tot een melding aan de inspecteur dan doet de commissie dit schriftelijk en in geanonimiseerde vorm.
- 11.9 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.
- 11.10 De klachtencommissie deelt haar beslissing gelijktijdig mede aan de raad van bestuur onder vermelding van de datum van de geanonimiseerde melding en motivering daarvoor.

Artikel 12. Bemiddelingsgesprek

- 12.1 In overeenstemming met art. 6.2. van dit reglement kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder leiding van de voorzitter van de klachtencommissie of een ander lid van de klachtencommissie op verzoek van klager of/en beklaagde.
- 12.2 In alle gevallen waarbij een bemiddelingsgesprek, buiten en voorafgaand aan een zitting heeft plaatsgevonden, en dit bemiddelingsgesprek naar tevredenheid is afgerond wordt de klacht niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. Eventuele afspraken worden schriftelijk vastgelegd. De raad van bestuur wordt ervan op de hoogte gesteld dat de klacht door bemiddeling is opgelost. Indien alle partijen dat wensen zendt de ambtelijk secretaris deze afspraken toe aan de raad van bestuur.
- 12.3 Indien het bemiddelingsgesprek niet naar tevredenheid is afgerond neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling in overeenstemming met artikel 6.2. Daarbij maakt degene die het bemiddelingsgesprek heeft geleid geen deel uit van de commissie. Indien een opening voor bemiddeling zich voordoet ter zitting van de commissie, kan de voorzitter de zitting korte tijd schorsen voor overleg buiten aanwezigheid van partijen. Daarna kan commissie bij monde van de voorzitter een voorstel tot bemiddeling doen. De eventuele afspraken hiervan worden schriftelijk vastgelegd. Indien partijen dat wensen zendt de ambtelijk secretaris deze afspraken aan de raad van bestuur. Partijen kunnen direct besluiten op het bemiddelingsvoorstel in te gaan, dan wel na een afgesproken termijn hierover een besluit te nemen. Partijen houden het recht een uitspraak van de commissie op de klacht te vragen, ook als zij aan bemiddeling meewerken.
- 12.4 Het tijdens het bemiddelingsgesprek besprokene blijft vertrouwelijk en daarop kan tijdens de zitting van de klachtencommissie geen beroep worden gedaan.

Artikel 13. Behandelen van een klacht

- 13.1 Uiterlijk één maand (met verlengingsmogelijkheid van één maand) na het moment dat de klacht in behandeling wordt genomen, in overeenstemming met art. 6.2. van dit reglement wordt de klacht behandeld in een besloten zitting van de klachtencommissie.
- 13.2 Zowel de klager als de beklaagde worden zo tijdig mogelijk geïnformeerd over de zittingsdatum en -tijdstip, de locatie waar de zitting plaatsvindt, namen van de leden en de samenstelling van de commissie.
- 13.3 Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon van hun keuze.
- 13.4 In de regel worden partijen tijdens de zitting in elkaars aanwezigheid gehoord. De commissie stelt hen in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover geklaagd is.
- 13.5 Op verzoek van klager of van beklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Wanneer betrokkenen gescheiden worden gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk of mondeling verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld.

Artikel 14. Inwinnen van informatie door de commissie, verplichting tot medewerking

- 14.1 De klachtencommissie is bevoegd aan een ieder alle ten behoeve van de beoordeling van de klacht relevante gegevens te vragen. De raad van bestuur en de in de instelling werkzame personen zijn verplicht hun medewerking aan dit verzoek te verlenen en de gevraagde gegevens te verstrekken.
- 14.2 De commissie zal het medisch dossier van klager alleen inzien, resp. gebruik maken van gegevens uit het dossier, wanneer klager daartoe vooraf toestemming heeft verleend.
- 14.3 De commissie kan zich, na voorafgaand overleg met de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de raad van bestuur komen.

Artikel 15. Verschijningsplicht

- 15.1 De klager is verplicht om op een oproep van de klachtencommissie ter zitting te verschijnen. Van klager wordt verwacht dat hij zich zal inspannen om hieraan gevolg te geven.
- 15.2 De beklaagde is verplicht ter zitting te verschijnen. Indien hij niet verschijnt en de commissie de aanwezigheid van de beklaagde essentieel vindt kan zij de zitting schorsen en verdagen naar een volgende datum. De voorzitter kan dan, de raad van bestuur verzoeken om de beklaagde een dienstbevel te geven om op de volgende zitting te verschijnen.
- 15.3 Indien beklaagde of/en klager niet verschijnt/verschijnen wordt de klacht buiten zijn/hun aanwezigheid behandeld.

Artikel 16. Geen behandeling klacht

- 16.1 Een klacht wordt niet verder behandeld wanneer deze
 - wordt ingetrokken
 - naar genoegen van klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 17. Beslissing over de klacht

- 17.1 De beslissing van de commissie luidt:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie of;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht of;
 - c. (deels) ongegrondverklaring van de klacht of;
 - d. (deels) gegrondverklaring van de klacht of;
 - e. kennelijke ongegrondheid van de klacht.
- 17.2 Uitgangspunt is dat de klachtencommissie in consensus beslist. Indien dit niet mogelijk blijkt wordt beslist bij meerderheid van stemmen zonder vermelding van een minderheidsstandpunt. Indien stemmen staken geeft de stem van de voorzitter de doorslag.
- 17.3 De commissie kan naast de beslissing over de klacht aanbevelingen doen aan de raad van bestuur.
- 17.4 De commissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na de klachtzitting aan de klager, de beklaagde en de raad van bestuur in kennis van haar beslissing over de klacht en eventuele aanbevelingen.

Bij dreigende overschrijding van de in dit artikel genoemde termijn informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen schriftelijk hierover, onder vermelding van de redenen voor de termijnoverschrijding. Tevens wordt aangegeven wat de nieuwe

(verlengde) de termijn voor de beslissing van de commissie is; deze kan maximaal één maand bedragen.

17.5 Wanneer de klacht is ingediend door een vertegenwoordiger van een cliënt wordt de beslissing van de commissie in afschrift ook aan de cliënt zelf gestuurd, tenzij dringende redenen, gelegen in het belang van de cliënt, zich daartegen verzetten.

17.6 De raad van bestuur deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie aan klager, beklagde en de commissie schriftelijk mede of en zo ja, welke maatregelen hij naar aanleiding van de beslissing, dan wel de aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur dit gemotiveerd mede aan klager, beklagde en de commissie. De raad van bestuur vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarin hij zijn standpunt kenbaar zal maken; deze nieuwe termijn kan maximaal een maand bedragen.

Artikel 18. Beroep

18.1 Voor klachten die onder dit algemene reglement worden behandeld bestaat geen mogelijkheid om tegen de beslissing van de klachtencommissie bij de zorgaanbieder in beroep te gaan.

Artikel 19. Verjaring

19.1 De bevoegdheid tot het indienen van een klacht vervalt door verjaring ná tien jaren. De termijn van verjaring vangt aan op de dag na die waarop het desbetreffende handelen of nalaten is geschied.

Artikel 20. Andere klachtmogelijkheden of doen van een melding

20.1 Naast het in dit reglement vermelde houdt een ieder de mogelijkheid om te klagen of te melden bij een bevoegde rechter, de Inspectie, Tuchtcollege, Geschillencommissie Zorginstellingen of andere daartoe bevoegde organen.

Artikel 21. Kosten

21.1 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling zullen noch door de commissie, noch door raad van bestuur van de zorgaanbieder aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 22. Kwartaalrapportage en jaarverslag

22.1 Elk kwartaal informeert de ambtelijk secretaris de raad van bestuur over aard en inhoud van de klachten die door de klachtencommissie zijn ontvangen, de beoordeling daarvan, de aanbevelingen van de commissie en de wijze van afdoening.

22.2 Daarnaast brengt de klachtencommissie jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instelling.

Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van de beoordeling daarvan en eventuele aanbevelingen van de commissie.

- 22.3 Kwartaalrapportages en jaarverslag worden in geanonimiseerde vorm uitgebracht, zodanig dat de gegevens niet tot individuele personen herleidbaar zijn.

Artikel 23. Openbaarmaking reglement

- 23.1 Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld openbaar gemaakt op een wijze die bij de zorgaanbieder gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar men een klacht kan indienen.
- 23.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen, gericht op belangenbehartiging van cliënten en van medewerkers.
- 23.3 Het reglement wordt verder verstrekt aan een ieder die daarom verzoekt.

Artikel 24. Vaststelling en wijziging reglement

- 24.1 De klachtencommissie kan op eigen initiatief voorstellen doen tot wijziging van dit reglement aan de raad van bestuur.
- 24.2 Dit reglement wordt vastgesteld of gewijzigd door raad van bestuur, gehoord de ondernemingsraad, de klachtencommissie en het advies van de centrale cliëntenraad.

Artikel 25. Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 26. Toezicht

- 26.1 De raad van bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht en kan verrichten volgens de bepalingen van dit reglement.

Artikel 27. Inwerkingtreding

- 27.1 Dit reglement is herzien op 12 december 2013 en treedt in werking op 1 januari 2014

Bijlage:

Bepalingen klachtrecht familieleden en naastbetrokkenen cliënten De Dimence Groep

Inleiding

De Dimence Groep heeft op basis van het convenant 'Betrokken omgeving', een modelregeling voor de relatie GGZ-instellingen - naastbetrokkenen (2004) een notitie familieledenbeleid vastgesteld.

Daarin staat onder andere dat de Dimence Groep het belang onderschrijft van een goede omgang en

communicatie met de sociale omgeving van de cliënt.

In het verlengde daarvan wil de Dimence Groep familieleden en naastbetrokkenen de mogelijkheid bieden

om te klagen, eventuele onvrede kenbaar te maken wanneer de wijze waarop dit voornemen in de praktijk gebracht wordt niet naar tevredenheid verloopt.

Zo kunnen familieleden en andere naastbetrokkenen klachten hebben over de manier waarop zij bejegend worden of al dan niet betrokken worden bij of geïnformeerd worden over de behandeling van hun familielid of naast betrokkene.

Deze bijlage bij het klachtenreglement algemene procedure gaat over de opvang, bemiddeling en behandeling van klachten door familie en andere naastbetrokkenen van cliënten.

Aard van de klacht

Deze bepalingen, aanvullend op het klachtenreglement algemene procedure, hebben als doel een kader te bieden om een verstoring in de relatie tussen familie, naastbetrokkenen en instelling/hulpverlener aan de orde te stellen en daarmee bij te dragen aan het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de hulpverlening binnen de organisatie.

Hierbij gaat het om een klacht die betrekking heeft op handelen of nalaten jegens het familielid of naastbetrokkene zelf. De klacht gaat niet over de behandeling van de cliënt en mag ook niet ten koste gaan van het klachtrecht van de cliënt zelf. Dit dus in tegenstelling tot de situatie waarin het familielid optreedt *namens* de cliënt, als wettelijk vertegenwoordiger (ouder/voogd, mentor of curator) of schriftelijk gemachtigde van cliënt.

Aanvullende procedurele bepalingen

De bepalingen en de procedures zoals die in het klachtenreglement algemene procedure zijn beschreven zijn ook van toepassing wanneer het klachten betreft van familieleden/naastbetrokkenen van een cliënt, met dien verstande dat

- in artikel 1.8. onder **klager** wordt verstaan: de persoon die op grond van zijn of haar relatie met de cliënt contacten onderhoudt of onderhield met een medewerker van de instelling of de instelling zelf;
- wanneer bij beoordeling van de klacht of een onderdeel daarvan **inzage in het dossier** van de cliënt noodzakelijk is, is dit alleen mogelijk met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt; in een dergelijke situatie moet de klager er mee instemmen dat **schriftelijke stukken** met betrekking tot de klacht ter kennis van de cliënt worden gebracht.

2. Klachtenreglement bijzondere procedure

1. Doel

Het vastleggen van afspraken over hoe om te gaan met klachten binnen De Dimence Groep.

2. Inleiding/uitgangspunten/definities

De navolgende tekst sluit zoveel mogelijk aan bij actuele wet- en regelgeving. Mocht u toch onjuistheden ontdekken of om andere redenen op- of aanmerkingen willen maken dan verzoeken wij u hierover contact op te willen nemen met de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie van de Dimence Groep.

De klachtencommissie is bereikbaar via:

Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Postbus 5003

7400 GC Deventer

E klachtencommissie@dimencegroep.nl

T 0570 680 852

Andere informatie over klachtbehandeling is te vinden in:

- a. algemene (cliënt)folders: Als u niet tevreden bent..... over klachtenprocedure de Dimence Groep
- b. website van de Dimence Groep
- c. klachtenreglement algemene procedure

Tot slot: Overal waar 'hij' staat en patiënt 'wordt ook 'zij' en 'patiënte' bedoeld.

3. Werkingsgebied

De Dimence Groep-organisatie.

4. Werkwijze

Artikel 1. Definities

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

- 1.1 zorgaanbieder: een instelling die zorg als bedoeld in de Zorgverzekeringswet of de awbz verleent;
- 1.2 raad van bestuur: het orgaan dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen de zorgaanbieder;
- 1.3 klachtencommissie: de commissie, ingesteld door het bestuur, belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement;
- 1.4 klacht: een specifieke klacht tegen een beslissing als bedoeld in artikel 41 Wet bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ):

- de verklaring van de behandelaar van wilsonbekwaamheid
 - toepassing van dwangbehandeling
 - toepassing van middelen en maatregelen
 - beperking van fundamentele vrijheden (post, bezoek, telefoon, bewegingsvrijheid)
 - het niet toepassen van een overeengekomen behandelplan
- 1.5 gedraging: een handelen, een besluit of het nalaten daarvan, met gevolg(en) voor de patiënt;
- 1.6 klager (conform art. 41 BOPZ):
- de patiënt van de zorgaanbieder die een klacht indient
 - de vertegenwoordiger van de patiënt
 - een nabestaande van de patiënt
 - elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt
 - de echtgeno(o)t(e) van de patiënt
 - (één van) de ouders van de patiënt voor zover niet ontheven/ontzet van gezag
 - meerderjarige bloedverwanten, zijnde grootouder, broer/zus, oom/tante, neef/nicht
 - voogd, curator, mentor van patiënt;
- 1.7 beklaagde: 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, al of niet een directeursfunctie bekleedend, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de zorgaanbieder of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid;
- 1.9 inspecteur: de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Volksgezondheid;
- 1.10 cliëntenraad: de raad, ingesteld door het bestuur op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ), die binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de patiënten behartigt.

Artikel 2. Samenstelling van de klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de algemene eisen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) met inachtneming van de specifieke eisen die de Wet BOPZ stelt.
- 2.2 De leden van de klachtencommissie zijn allen onafhankelijk; zij zijn niet door dienstverband of bestuurlijk met de zorgaanbieder verbonden.
- 2.3 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggespraak.
- 2.4 De commissie bestaat uit tenminste drie leden en hun plaatsvervangers, samengesteld uit drie geledingen, te weten:
- a. voorzitter(s), allen jurist
 - b. leden, inhoudelijk deskundigen, waarvan ten minste één psychiater deel uitmaakt van de commissie;

- c. leden, ervaringsdeskundigen op voordracht van de centrale cliëntenraad, maar geen deel uitmakend van de raad.

Artikel 3. Benoeming, schorsing en ontslag commissieleden

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door de raad van bestuur.
- 3.2 De leden, ervaringsdeskundigen, zoals bedoeld in art. 2, lid 4 onder c. worden op voordracht van de centrale cliëntenraad benoemd (ex artikel 3, lid onder k en artikel 4, lid 2 WMCZ).
- 3.3 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen. In geval van tussentijds aftreden wordt de opvolger van het commissielid benoemd voor het resterende deel van de lopende termijn van het aftredende commissielid.
- 3.4 De raad van bestuur kan, op verzoek van de klachtencommissie, een lid van de klachtencommissie ontslaan uit zijn functie. Gronden voor ontslag zijn:
 - eigen verzoek van het lid van de klachtencommissie;
 - het verliezen van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling, waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden;
 - verwaarlozing van de taak als commissielid;
 - wegens andere dringende redenen op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4. Ambtelijk secretaris

- 4.1 De zorgaanbieder voegt aan de klachtencommissie een ambtelijk secretaris en administratieve ondersteuning toe. De ambtelijk secretaris is belast met de voorbereiding en begeleiding van de klachtprocedure en maakt géén deel uit van de commissie.
- 4.2 De ambtelijk secretaris heeft geen stem in de beraadslagingen van de commissie.

Artikel 5. Geheimhouding en archivering

- 5.1 De leden van de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris en medewerker(s) administratieve ondersteuning zijn gehouden tot geheimhouding van alles waarvan zij in de uitoefening van hun functie voor de klachtencommissie kennis nemen. Zij zullen steeds zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.
- 5.2 De volledige dossiers van de klachtbehandeling worden tot twee jaar na de zitting bewaard door de ambtelijk secretaris. Daarna worden de dossiers vernietigd met uitzondering van de geanonimiseerde uitspraak en de eventuele aanbevelingen van de commissie; deze worden daarna nog voor maximaal tien jaar worden bewaard, uitsluitend voor statistische doeleinden.

Artikel 6. Indienen van een klacht

- 6.1 Een klacht moet schriftelijk bij de klachtencommissie worden ingediend. De ambtelijk secretaris wijst de klager erop dat hij zich bij het op schrift stellen van de klacht kan laten ondersteunen door de patiëntenvertrouwenspersoon.
- 6.2 Bij deze gelegenheid wijst de ambtelijk secretaris klager ook op de mogelijkheid van klachtbemiddeling, al dan niet met inschakeling van de klachtencommissie. Wijst klager deze mogelijkheid af, dan neemt de commissie de klacht in behandeling.
- 6.3 De ambtelijk secretaris stuurt, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, namens de klachtencommissie een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan klager en zijn eventuele vertrouwenspersoon. De raad van bestuur en de directie van regio, respectievelijk divisie ontvangen een kopie van de klacht.
- 6.4 Tevens stuurt de ambtelijk secretaris, binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, een kopie van de klacht aan de beklagde met het verzoek om een schriftelijke reactie binnen zo kort mogelijke termijn.
- 6.5 Voorafgaand aan de hoorzitting kunnen partijen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van bepaalde leden of de voorzitter van de commissie aan de behandeling van de klacht. Bij honorering van dit verzoek wordt het betreffende commissielid of de voorzitter vervangen.
- 6.6 In ieder geval wordt aan de behandeling van de klacht niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht gericht is, of door een persoon die op een andere manier bij de klacht of één van partijen betrokken is.

Artikel 7. Bevoegdheid van de commissie

- 7.1 De klachtencommissie is niet bevoegd op een klacht te beslissen wanneer op grond van een wettelijk voorschrift uitsluitend de rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 7.2 Wanneer de klachtencommissie beslist wegens onbevoegdheid de klacht niet verder in behandeling te nemen, dan deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan klager, de beklagde en de raad van bestuur en directie van regio respectievelijk divisie, onder vermelding van de reden.
- 7.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid delegeren aan de voorzitter van de commissie.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht

- 8.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet of niet verder in behandeling te nemen wanneer:
 - het geen klacht betreft in de zin van artikel 1, lid 4 van dit reglement;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie behandeld is;
 - de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1, lid 6 van dit reglement.

- 8.2 Indien de klachtencommissie beslist de klacht niet of niet verder te behandelen, deelt zij deze beslissing zo spoedig mogelijk mede aan de klager, de beklagde en de raad van bestuur en de regio- divisiedirectie, onder vermelding van de gronden.
- 8.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid delegeren aan de voorzitter van de commissie.

Artikel 9. Behandelen van de klacht

- 9.1 De klacht wordt in een hoorzitting behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie. Hierbij is in ieder geval een jurist als voorzitter en een psychiater als commissielid betrokken.
- 9.2 Zowel de klager als de beklagde worden door de ambtelijk secretaris zo tijdig mogelijk geïnformeerd over de zittingsdatum en -tijdstip, de locatie waar de zitting plaatsvindt en de samenstelling van de commissie.
- 9.3 Klager en beklagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon van hun keuze.
- 9.4 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid door de commissie gehoord. De commissie stelt hen in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 9.5 Op verzoek van klager of van beklagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Wanneer betrokkenen gescheiden worden 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.

Artikel 10. Inwinnen van informatie door de commissie, verplichting tot medewerking

- 10.1 De klachtencommissie is bevoegd aan een ieder alle ten behoeve van de beoordeling van de klacht relevante gegevens te vragen. De raad van bestuur en de in de instelling werkzame personen zijn verplicht hun medewerking aan dit verzoek te verlenen en de gevraagde gegevens te verstrekken.
- 10.2 De commissie zal het medisch dossier van klager alleen inzien, resp. gebruik maken van gegevens uit het dossier, wanneer klager daartoe vooraf toestemming heeft verleend.
- 10.3 Beklaagden zijn verplicht om op een oproep van de klachtencommissie ter zitting te verschijnen.
- 10.4 De commissie kan zich, na voorafgaand overleg met de raad van bestuur, laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de raad van bestuur komen.

Artikel 11. Geen behandeling van de klacht

- 11.1 Een klacht wordt niet verder behandeld wanneer deze
- wordt ingetrokken
 - naar genoegen van klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 12. Schorsing

- 12.1 De commissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, voorafgaand aan de hoorzitting, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
- 12.2 De commissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, de geneesheer-directeur van de instelling.
- 12.3 De commissie beslist, gehoord de geneesheer-directeur van de instelling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 12.4 Van de beslissing op het schorsingsverzoek wordt, in eerste instantie mondeling door de voorzitter en in een latere fase schriftelijk, mededeling gedaan aan de klager, de beklagde en de geneesheer-directeur van de instelling.
- 12.5 De commissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter.
- 12.6 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
 - de klacht wordt ingetrokken of
 - de commissie beslist op de klacht.

Artikel 13. Beslissing over de klacht

- 13.1 De beslissing van de commissie luidt:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie of
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht of
 - c. ongegrondverklaring van de klacht of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 13.2 De commissie kan naast de beslissing over de klacht aanbevelingen doen aan de raad van bestuur.
- 13.3 De commissie beslist binnen twee weken op klachten gericht tegen een nog lopende toepassing van een bestreden beslissing en binnen vier werken op klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing van een bestreden beslissing.
- 13.4 Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
- 13.5 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 haar beslissing.
- 13.6 Wanneer de klacht is ingediend door een vertegenwoordiger van de patiënt stuurt de commissie haar beslissing in afschrift ook aan patiënt, tenzij dringende redenen, gelegen in het belang van de patiënt zelf, zich daartegen verzetten.
- 13.7 De commissie verzoekt de geneesheer-directeur om binnen een maand schriftelijk te reageren op de beslissing van de commissie over de klacht en op de daarbij gedane aanbevelingen. De reactie wordt gericht aan de klager, met afschrift aan de commissie. De raad van bestuur stuurt deze brief in afschrift ook aan de regiodirectie respectievelijk de divisieleiding.

Bij afwijking van deze termijn deelt de raad van bestuur daarbij de nieuwe termijn mede waarin hij zijn standpunt kenbaar zal maken; deze nieuwe termijn kan maximaal een maand bedragen.

Artikel 14. Beroep

- 14.1 Wanneer de commissie niet tijdig beslist, of haar beslissing luidt dat de klacht ongegrond is, kan de klager de Inspecteur voor de volksgezondheid vragen namens hem een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter op de klacht. Indien patiënt zelf de klager is kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de Inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- Het verzoek aan de rechter moet worden ingediend binnen zes weken, ingaande op de dag waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen of, wanneer de klacht ongegrond is verklaard, binnen zes weken nadat de commissie deze beslissing aan klager kenbaar heeft gemaakt.

Artikel 15. Andere klachtmogelijkheden of het doen van een melding

- 15.1 Naast het in dit reglement vermelde houdt een ieder de mogelijkheid om te klagen of te melden bij een bevoegde rechter, de Inspectie voor de volksgezondheid of andere daartoe bevoegde organen.

Artikel 16. Kosten

- 16.1 Voor de behandeling van klachten binnen de instelling zullen noch door de commissie, noch door de raad van bestuur van de zorgaanbieder aan klager of beklagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 17. Kwartaalrapportage en jaarverslag

- 17.1 Elk kwartaal informeert de ambtelijk secretaris de raad van bestuur, met afschrift aan de betreffende regio-/divisiedirectie, over de aard en inhoud van de klachten die door de klachtencommissie zijn ontvangen, de beoordeling daarvan, de aanbevelingen van de commissie en de wijze van afdoening.
- 17.2 Daarnaast brengt de klachtencommissie jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instelling. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de beoordeling daarvan, de wijze van afdoening en de eventuele aanbevelingen van de commissie en de reactie van de raad van bestuur daarop.
- 17.3 Kwartaalrapportage en jaarverslag worden in geanonimiseerde vorm uitgebracht, zodanig dat de gegevens niet tot individuele personen herleidbaar zijn.

Artikel 18. Openbaarmaking reglement

- 18.1 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 men een klacht kan indienen.
- 18.2 Afschriften van dit reglement worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde organen, gericht op belangenbehartiging van cliënten en van medewerkers.
- 18.3 Het reglement wordt verder verstrekt aan een ieder die daarom verzoekt.

Artikel 19. Vaststelling en wijziging reglement

- 19.1 Voorstellen tot wijziging van dit reglement worden ter advisering voorgelegd aan de commissie.
- 19.2 Dit reglement wordt vastgesteld of gewijzigd door de raad van bestuur, gehoord de ondernemingsraad, de klachtencommissie en het advies van de (centrale) cliëntenraad.

Artikel 20. Onvoorziene omstandigheden

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

Artikel 21. Toezicht

- 21.1 De raad van bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens de bepalingen van dit reglement.

Artikel 22. Inwerkingtreding

- 22.1 Dit reglement is herzien op 12 december 2013 en treedt in werking op 1 januari 2014.