



# Reglement Klachtencommissie

Patiënten

Parnassia Groep

April 2019

# Reglement Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep

De Parnassia Groep wil goede zorg bieden die aansluit op de behoeften van de patiënt en diens naasten. Bij het verlenen van goede zorg past ook een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers.

De Parnassia Groep stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van uitingen van onvrede over de zorg, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht.

De doelstelling daarbij is het oplossen van de onvrede van de patiënt. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast kan onvrede effectief worden opgelost via bemiddeling door een leidinggevende, patiëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Ten slotte heeft de patiënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen.

Dit reglement Klachtencommissie Parnassia Groep ziet toe op de behandeling door de Klachtencommissie Parnassia Groep van specifieke klachten van onvrijwillig opgenomen patiënten op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz), op klachten in het kader van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. Jeugdwet) en van algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante patiënten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

## Reglement

### **Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN**

In deze regeling wordt verstaan onder:

#### **1.1 De (ggz-)instelling**

- Parnassia Groep: de zorgbedrijven
  - Parnassia Haaglanden en Noord-Holland
  - Antes/Bavo Europoort
  - I-psy PsyQ Brijder
  - Youz
  - Indigo
  - Stichting 1nP
  - Triora
  - Reakt
- Scelta, expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag
- PsyToBe, zorginstelling voor poliklinische behandeling van patiënten met gecombineerde problematiek, gevestigd te Rotterdam.

#### **1.2 Raad van bestuur**

De raad van bestuur van de Parnassia Groep.

#### **1.3 Bestuurder**

De bestuurders van de zorgbedrijven en de bestuurders van Scelta en PsyToBe genoemd onder 1.1.

Datum laatste wijziging: april 2019

Toepassingsgebied: Parnassia Groep

Pagina 2 van 13

#### 1.4 Medewerker

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor de instelling.

#### 1.5 Commissie

De ingevolge artikel 41 van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (afgekort: de Wet Bopz) vereiste Klachtencommissie voor patiënten ingesteld door de onder 1.1 genoemde instellingen. De Commissie is tevens bevoegd tot behandeling van Wkkgz Klachten en klachten in het kader van de Jeugdwet (artikel 4.2.1. lid 2 sub a Jeugdwet).

#### 1.6 Definitie patiënt, cliënt, jeugdige

- a. Patiënt: de persoon, aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend (art. 1 lid 1 Wkkgz).
- c. Jeugdige: persoon die:
  - 1°. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt,
  - 2°. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht, of
  - 3°. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van deze wet:
    - is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp zoals gedefinieerd in onderdeel 1 van de Jeugdwet, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is;
    - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of
    - is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is (artikel 1.1 Jeugdwet).

#### 1.7 Klager

- 1.7.1 De persoon, die ingevolge de Wkkgz bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:
  - a. de cliënt;
  - b. een nabestaande van de overleden cliënt;
  - c. een vertegenwoordiger van de client;
  - d. familieleden en andere personen die vanwege hun relatie met patiënt contacten met de zorgaanbieder onderhouden kunnen een klacht indienen tegen een gedraging of beslissing van een medewerker van de zorgaanbieder jegens henzelf.
- 1.7.2 De persoon, die ingevolge de Wet Bopz bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:
  - a. de patiënt;
  - b. de echtgenoot of de, al dan niet geregistreerde, levenspartner;
  - c. de ouders van de patiënt dan wel één van hen, voorzover ze niet van het ouderlijk gezag zijn ontheven of uit de ouderlijke macht zijn gezet;
  - d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
  - e. de voogd, de curator of de mentor van de patiënt;
  - f. elke andere in de instelling verblijvende patiënt.

- 1.7.3 De persoon, die ingevolge de Jeugdwet bevoegd is een klacht in te dienen, te weten:
- a. de jeugdige;
  - b. de ouder;
  - c. de ouder zonder gezag;
  - d. de voogd;
  - e. degene die anders dan als ouder samen met de ouder gezag over de jeugdige uitoefent;
  - f. de pleegouder;
  - g. een nabestaande van de overleden jeugdige.

**1.8 Aangeklaagde**

De (ex-)medewerker dan wel de instelling waartegen de klacht is gericht.

**1.9 Klacht**

Een bij de Klachtencommissie ingediend bezwaar tegen:

- a. een gedraging van een (ex-)medewerker of handelwijze van de instelling jegens een patiënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt;
- b. een gedraging van een (ex-)medewerker of handelwijze van de instelling jegens een jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder (ingevolge artikel 4.2.1. lid 1 Jeugdwet);
- c. de beslissing dat een patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen (ingevolge artikel 38, 2<sup>e</sup> lid, 2<sup>e</sup> volzin van de Wet Bopz);
- d. de beslissing dat ondanks verzet van de patiënt het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voorzover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (ingevolge artikel 38, 5<sup>e</sup> lid, 3<sup>e</sup> volzin van de Wet Bopz, artikel 38a t/m 38c van de Wet Bopz);
- e. de beslissing dat middelen of maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties die door de patiënt als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt worden toegepast, zoals afzondering, separatie, fixatie, gedwongen toediening van medicatie, vocht of voedsel (ingevolge artikel 39 van de Wet Bopz);
- f. de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden worden aangebracht te weten het controleren van poststukken op meegezonden voorwerpen, het ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid in en rond de instelling en het recht op vrij telefoonverkeer (ingevolge artikel 40, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> lid van de Wet Bopz);
- g. de beslissing tot het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan (ingevolge artikel 41 van de Wet Bopz).

**1.10 Begeleider/vertrouwenspersoon**

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager dan wel de medewerker bijstand verleent bij de behandeling van een klacht.

**1.11 De IGJ**

De Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd.

### **1.12 Patiëntenvertrouwenspersoon (pvp)**

De pvp helpt individuele patiënten bij het vinden van een oplossing voor hun klachten en vragen. De pvp werkt onafhankelijk van de instelling en hoeft geen verantwoording aan deze instelling af te leggen.

### **1.13 Zorginstelling:**

De rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.

### **1.14 De Rechter**

De rechtbanken in de betreffende arrondissementen.

## **Artikel 2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN**

### **2.1 Doelstelling**

De regeling heeft tot doel:

- a. het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten;
- b. het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg, waaronder het op grond van ingediende klachten signaleren en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening.

### **2.2 Uitgangspunten bij deze regeling zijn:**

- a. het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de Wet Bopz, de Jeugdwet en de Wkkgz;
- b. zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten;
- c. een onafhankelijke klachtbehandeling ondermeer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de commissie;
- d. bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

## **Artikel 3. KLACHTENCOMMISSIE**

### **3.1 Instelling**

De onder 1.1 genoemde instellingen dragen overeenkomstig het bepaalde in dit reglement zorg voor de instelling van een gemeenschappelijke Klachtencommissie met vier regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Noord-Holland, Rijnmond en Oost-Nederland.

### **3.2 Samenstelling**

**3.2.1** Per regio bestaat de commissie uit een pool van meerdere leden, waaronder minimaal:

- drie juristen, niet werkzaam voor een ggz- dan wel verslavingszorg instelling als genoemd bij 1.1, waarvan er één tevens (coördinerend) onafhankelijk voorzitter van de regionale kamer is.

De overige leden van de commissie zijn inhoudelijk deskundigen die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke gezondheidszorg dan wel verslavingszorg werkzame disciplines.

De participerende instellingen niet zijnde onderdeel van de Parnassia Groep worden

- geacht minimaal één inhoudelijk deskundig lid voor te dragen.
- 3.2.2 Per klacht wordt een commissie samengesteld volgens de volgende verdeelsleutel: een jurist, tevens onafhankelijk voorzitter, en twee inhoudelijk deskundigen. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen zal zoveel als mogelijk gelet worden op de aard van de klacht. Bij klachten conform de Wet Bopz maakt altijd een psychiater deel uit van de commissie.
- 3.2.3 De voorzitters en leden verrichten hun taak volgens een, bij voorkeur, halfjaarlijks vooraf opgesteld rooster; de voorzitters zijn (met de ambtelijk secretaris) verantwoordelijk voor de recrutering van de leden ten behoeve van een zitting.
- 3.2.4 De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven Antes, Parnassia Haaglanden en Parnassia Noord-Holland, en Youz voegen aan de regionale kamer van de commissie in hun respectievelijke regio een medewerker toe in de functie van ambtelijk secretaris en voorzien in zijn waarneming. Deze medewerkers zijn geen lid van de commissie.

### **3.3 Voordracht, benoeming, zittingstermijn, ontslag en vergoeding**

#### **3.3.1 Voordracht**

De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven zoals genoemd in 3.2.4 zijn verantwoordelijk voor het werven van de leden van de regionale kamer in hun respectievelijke regio en dragen die ter benoeming voor aan de raad van bestuur. De bestuurders kunnen voor het werven meerdere in- en externe gremia verzoeken hiertoe voorstellen te doen.

#### **3.3.2 Benoeming**

Het voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van een regionale kamer van de commissie wordt door de raad van bestuur ter advisering aan de Concerncliëntenraad van de Parnassia Groep aangeboden. Na advisering vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.

#### **3.3.3 Zittingstermijn**

De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming is tweemaal mogelijk. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voorgedragen conform het bepaalde bij 3.3.1 en vindt benoeming plaats volgens het bepaalde onder 3.3.2 en 3.3.3.

#### **3.3.4 Ontslag**

Gedurende de termijn van hun benoeming kunnen de voorzitters en leden van de commissie slechts door de raad van bestuur van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

#### **3.3.5 De leden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden.**

### **3.4 Geheimhouding**

De voorzitter en de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht, ook na beëindiging van hun lidmaatschap, omtrent al hetgeen te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht.

De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van ambtelijk secretaris, ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

### **3.5 Verschoning en wraking**

De voorzitters en leden van de commissie verschonen zich van de behandeling van een klacht, waarbij zij in enig opzicht zijn betrokken, dan wel betrokken zijn geweest. De leden van de commissie kunnen door of namens de klager worden gewraakt om aan de behandeling van een klacht deel te nemen. De commissie besluit terstond of de wraking wordt toegestaan.

## **4 KLACHTOPVANG en BEMIDDELING**

- 4.1** Onverminderd het recht van klager bij de commissie een klacht in te dienen en daarover een uitspraak te verlangen, wordt bij de toepassing van deze regeling ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen in overleg met:
- de medewerker op wiens gedraging of beslissing het ongenoegen is gericht;
  - de leidinggevende(n) van de zorgeenheid binnen de instelling;
  - de patiëntenvertrouwenspersoon.
- 4.2** Indien de voorzitter van de commissie daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met instemming van klager worden geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.
- 4.3** De voorzitter van de commissie kan de (naasthogere) leidinggevende vragen bij een klacht over een medewerker te bemiddelen, dan wel een lid uit de commissie aanwijzen die met de bemiddelingspoging wordt belast, dan wel ieder ander persoon die de instemming van klager en aangeklaagde heeft, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.
- 4.4** De bemiddelaar heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de klacht die voorwerp is van bemiddeling.
- 4.5** Gedurende de periode van klachtopvang/bemiddeling worden de termijnen in overeenstemming met klager opgeschort.
- 4.6** Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt de bemiddelaar, met instemming van de klager en aangeklaagde, het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de voorzitter van de commissie en de klager. Uit deze rapportage moet blijken dat klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling.
- 4.7** Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd. De klager heeft de mogelijkheid om na een succesvol afgesloten bemiddeling binnen twee weken op zijn standpunt terug te komen en de klacht alsnog ter behandeling aan de commissie aan te bieden.
- 4.8** Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de klacht door de commissie in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven in de artikelen 5 en volgende van dit reglement. Het lid van de commissie belast met de bemiddelingspoging neemt geen deel aan de behandeling van de klacht door de commissie.

## **5 KLACHTENPROCEDURE**

- 5.1.1** Een klacht dient schriftelijk en ondertekend bij de commissie te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van klager te bevatten.
- 5.1.2** Een klacht wordt gericht aan de regionale kamer:  
Voor de Regio Haaglanden:  
Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Monsterseweg

Datum laatste wijziging: april 2019

Toepassingsgebied: Parnassia Groep

Pagina 7 van 13

93, 2553 RJ Den Haag.

Voor de Regio Noord-Holland:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Oude Parklaan 125, 1901 ZZ in Castricum.

Voor de Regio Rijnmond:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Prins Constantijnweg 48 – 54, 3066 TA Rotterdam.

Voor de regio Oost-Nederland:

Klachtencommissie patiënten Parnassia Groep, t.a.v. de voorzitter, Ireneweg 16 6862HL Oosterbeek.

## **5.2 Het niet in behandeling nemen van een klacht**

In overleg met de voorzitter van de commissie gaat de ambtelijk secretaris na, of

- a. het een klacht betreft in de zin van artikel 1.9 van dit reglement
- b. degene die de klacht indient bevoegd is om de klacht in te dienen
- c. een gelijke klacht nog in behandeling is.

De voorzitter heeft de bevoegdheid de klacht niet- of niet verder in behandeling te nemen als de klacht niet aan de voorwaarden voldoet.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt schriftelijk melding gedaan aan, degene die de klacht heeft ingediend, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

Indien het een klacht betreft als bedoeld in artikel 41 lid 5 Bopz wordt deze melding ook gedaan aan de IGJ.

## **5.3 Verzoek tot schorsing**

- 5.3.1 Inzake een Bopz-klacht kan de commissie op een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de klager de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht is gericht voor de duur van de behandeling van de klacht schorsen.
- 5.3.2 De commissie legt het verzoek om schorsing binnen drie werkdagen na ontvangst voor advies voor aan de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf. De geneesheer-directeur geeft een gemotiveerd advies aan de klachtencommissie.
- 5.3.3 Nadat het advies van de geneesheer-directeur door de commissie is ontvangen beslist zij onverwijld op het verzoek van de schorsing.
- 5.3.4 De commissie geeft van de beslissing op het schorsingsverzoek onverwijld kennis aan klager. Een mondelinge kennisgeving wordt schriftelijk bevestigd.

## **5.4 Ontvangstbevestiging**

De ambtelijk secretaris van de commissie

- a. bevestigt binnen drie werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht. Tevens wordt daarbij schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- b. zendt aan de medewerker terstond een afschrift van de klacht met het verzoek binnen de daarin aangegeven termijn schriftelijk naar de commissie te reageren op de klacht. Tevens wordt daarbij aan de medewerker schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken waaronder de samenstelling van de commissie;
- c. doet van de indiening van een klacht en de inhoud ervan mededeling aan de bestuurder i.c. de geneesheer-directeur van het betreffende zorgbedrijf;
- d. stelt in overleg met de voorzitter de commissie samen in geval het tot een hoorzitting komt;
- e. stelt in overleg met de voorzitter de zittingsdatum vast;



- f. roept partijen op voor de hoorzitting; hierbij worden partijen gewezen op hun recht zich te laten begeleiden en zich te laten vertegenwoordigen.

## **5.5 Hoorzitting**

### **5.5.1 Horen van partijen**

De commissie stelt de klager en degene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid gehoord te worden. De hoorzitting is niet openbaar. Partijen worden in principe in elkaars bijzijn gehoord. Op verzoek van klager of aangeklaagde kan de voorzitter van de commissie besluiten dat het horen apart van elkaar plaatsvindt. Bij gescheiden horen zal de commissie zakelijk meedelen wat de andere partij heeft verklaard en de gelegenheid geven daar op te reageren. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen. De commissie handelt naar bevind van zaken als klager en/of aangeklaagde niet ter zitting verschijnt (zie 6. Slotbepalingen 6.10).

### **5.5.2 Vertrouwenspersoon**

De klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich tijdens het horen doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.

### **5.5.3 Inlichtingen**

- a. De commissie kan deskundigen raadplegen, om overlegging verzoeken van terzake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen.
- b. De commissie ziet het patiëntendossier alleen in als en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is. De commissie heeft hiervoor de expliciete toestemming van de patiënt nodig of, indien de patiënt niet in staat kan worden geacht zijn belangen ter zake redelijk te kunnen behartigen, diens wettelijke vertegenwoordiger.
- c. De commissie kan iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voorzover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.
- d. De commissie oefent deze bevoegdheden slechts uit voor zover dat noodzakelijk is voor een goede behandeling van de klacht.

## **5.6 Klachtbehandeling**

5.6.1 De klachtbehandeling houdt ondermeer in, dat de commissie, op grond van het feitencomplex, de haar toegezonden rapportage(s) en de terzake afgelegde verklaringen onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:

- a. de wettelijke voorschriften;
- b. in de instelling en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen of gedragsregels;
- c. normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

5.6.2 De commissie kan:

- a. een klacht niet in behandeling nemen (art. 5.2);
- b. een klacht gegrond achten;
- c. een klacht deels gegrond achten;
- d. een klacht ongegrond achten.

5.6.3 De beslissing van de commissie inzake een Bopz-klacht strekt tot

- a. onbevoegdverklaring van de commissie;
- b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
- c. ongegrondverklaring van de klacht, of;
- d. gegrondverklaring van de klacht.

5.6.4 De commissie kan naast de beslissing op een (Bopz-)klacht aanbevelingen doen.

## **5.7 Uitspraak**

Datum laatste wijziging: april 2019

Toepassingsgebied: Parnassia Groep

Pagina 9 van 13

### **Wkkgz**

- 5.7.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. (art. 17 lid 1 Wkkgz). De raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht ontvangt afschrift van deze schriftelijke mededeling.
- 5.7.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. (art. 17 lid 2 Wkkgz)
- 5.7.3 De commissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht een met redenen omklede beslissing op de klacht, schriftelijk kennis aan de klager, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

### **Bopz**

- 5.7.4 De commissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht of, 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, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van haar met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van Artikel 41 lid 5 Wet Bopz, schriftelijk kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de bestuurder, de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht en de IGJ. De beslissing wordt in beginsel na afloop van (de nabespreking van) de hoorzitting telefonisch door de ambtelijk secretaris aan de betrokkenen doorgegeven.
- 5.7.5 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.
- 5.7.6 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. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon zal zich in deze kwestie laten adviseren door de verantwoordelijke geneesheer-directeur.
- 5.7.7 De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
- 5.7.8 De bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht bericht binnen vier weken na de ontvangst van de beslissing van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen worden genomen.
- 5.7.9 Indien de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing inhoudt dat de klacht (gedeeltelijk) niet gegrond is, kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg en Jeugd schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De klager voegt bij het verzoekschrift;
- een kopie van de klacht en
  - een kopie van de beslissing van de commissie of van de mededeling van de commissie dat deze de klacht niet in behandeling neemt.

- 5.7.10 De inspecteur dient het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter in binnen twee weken, tenzij hij beslist dat de klager kennelijk niet ontvankelijk is. Indien de klager niet de betrokken patiënt is dan hoort de inspecteur deze patiënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 5.7.11 Indien de patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen. De termijn voor het indienen van het verzoek bedraagt zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt.
- 5.7.12 Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter (hetzij via de inspecteur ingediend, tenzij rechtstreeks door de patiënt zelf) dient een afschrift van de klacht en de beslissing van de commissie bijgevoegd te zijn.

## **5.8 Jeugdwet**

- 5.8.1 De commissie geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht van haar met redenen omklede beslissing op de klacht, schriftelijk kennis aan de klager, de aangeklaagde en de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.
- 5.8.2 De klager en de commissie ontvangen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de commissie haar beslissing schriftelijk heeft kenbaar gemaakt, een schriftelijke mededeling van de bestuurder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen/maatregelen hij naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **6 SLOTBEPALINGEN**

### **6.1 Overige instanties**

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals het regionale tuchtcollege, de inspectie voor de gezondheidszorg en jeugd, de burgerlijke of strafrechter (via het Openbaar Ministerie). Als de klager hiertoe besluit, dient deze dit onverwijld aan de commissie mee te delen.

### **6.2 Kosten**

- 6.2.1 De commissie brengt aan de klager geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Eventuele kosten voor bijstand van de klager komen voor diens rekening.
- 6.2.2 Voor het tegen betaling inschakelen van een externe deskundige behoeft de commissie toestemming van de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht.

### **6.3 Schadeclaims**

De commissie neemt geen schadeclaims (DBC, eigen risico, wegblijftarief e.d.) en aansprakelijkstelling in behandeling. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de raad van bestuur dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waarop de klacht betrekking heeft.

### **6.4 Klachten gericht op een ernstige situatie met structureel karakter**

Indien een klacht op grond van de Wkkgz of de Jeugdwet zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de raad van bestuur daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de raad van bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de IGJ, nadat de raad van bestuur van dit voornemen op de hoogte is gesteld.

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

**6.5 Archivering en bewaartermijn van dossiers, en inzagerecht**

Van het dossier inzake behandeling van een klacht bewaart de (regionale kamer van de) commissie slechts één exemplaar ten behoeve van archief. De dossiers met betrekking tot klachten worden gedurende vijf jaar bewaard en daarna vernietigd. De klager respectievelijk de aangeklaagde heeft recht op inzage in de gegevens die tijdens de procedure zijn vastgelegd en in het dossier opgenomen. De aangeklaagde voor zover het de over hem vastgelegde gegevens betreft en voor zover daarmee niet de privacy van de klager in het geding komt. Zij kunnen hiertoe een schriftelijk verzoek indienen bij de voorzitter van de commissie.

**6.6 Bekendmaking**

De bestuurder draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement binnen het zorgbedrijf aan patiënten en medewerkers op een wijze die in de instelling gebruikelijk is. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld onder de vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

**6.7 Jaarverslag**

De commissie brengt jaarlijks voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur.

**6.8 Evaluatie**

De raad van bestuur en de commissie evalueren tweejaarlijks het reglement.

**6.9 Wijziging en vaststelling**

Voorstellen tot wijziging van dit reglement worden ingediend bij de raad van bestuur en worden vervolgens voorgelegd aan de commissie. Vaststelling geschiedt door de raad van bestuur gehoord de belanghebbende organen waaronder de medezeggenschap cliënten van Parnassia Groep.

**6.10 Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wordt voorzien door de commissie al dan niet in overleg met de raad van bestuur respectievelijk de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht.

**6.11 Toezien**

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

**6.12 Inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 1 maart 2010.  
De laatste aanpassing is van 30 april 2019.