

Klachtenreglement Patiëntenzorg Symfora

Raad van Bestuur,
17 november 2009

Klachtenreglement Symfora

Voor de behandeling van BOPZ-klachten van onvrijwillig opgenomen patiënten¹ (krachtens de Wet BOPZ) en voor algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante patiënten (krachtens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector).

**De andere mogelijkheden tot klagen en/of melden zijn beschreven op pagina 10:
Bijlage: overige klacht- en meldmogelijkheden**

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het reglement wordt verstaan onder:

- 1.1. **BOPZ:** de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
WKCZ: Wet klachtrecht cliënten zorgsector
- 1.2. **RvB:** de Raad van Bestuur van Symfora. Bij BOPZ-klachten is de taak van de RvB gedelegeerd aan de Geneesheer-directeur (GD).
- 1.3. **de klachtencommissie:** de brede commissie, ingesteld door de RvB van Symfora
de commissie ad hoc: de (minimaal drie) leden vanuit de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen.
- 1.4. **de klacht:** elk naar voren gebracht bezwaar omtrent een gedraging (handelen of nalaten, daaronder begrepen het [niet] nemen van een besluit) van Symfora en/of een zelfstandig onderdeel van Symfora en/of de voor deze werkzame personen dat gevolgen heeft voor de individuele cliënt;

en/of

een specifieke klacht gericht tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 BOPZ.

Een artikel 41 BOPZ klacht kan betreffen:

- 1) De beslissing dat de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen.
- 2) De beslissing dat ondanks verzet van de patiënt het voorgestelde, of het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (dwangbehandeling).
- 3) De beslissing dat middelen of maatregelen worden toegepast ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt.
- 4) De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht.
- 5) Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.

- 1.5. **de klager:** degene die de klacht indient.
Een klacht kan door of namens een patiënt ingediend worden.
Wanneer de patiënt is overleden kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, eveneens een klacht indienen.

¹ In het klachtenreglement wordt naast patiënt ook cliënt bedoeld

Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door: de patiënt; iedere andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt; de echtgenoot; de ouders van een minderjarige patiënt voor zover zij ouderlijk gezag hebben; de ouders van een meerderjarige patiënt; elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad; de voogd, curator of mentor van betrokkene; een ander persoon dan de hierboven genoemden die in het kader van zijn relatie met betrokkene contacten onderhoudt met de instelling (contactpersoon).

- 1.6. de aangeklaagde:** degene tegen wie of de instantie waartegen de klacht zich richt. Dit kan zijn een voor Symfora (of een zelfstandig onderdeel van Symfora) werkzame persoon of de directie van een zelfstandig onderdeel of Symfora zelf.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

- 2.1** Binnen Symfora een commissie belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
- 2.2** De commissieleden worden (her)benoemd, geschorst en ontslagen door de RvB.
- 2.3** De Centrale Cliëntenraad heeft, in overeenstemming met artikel 3, eerste lid, onder k van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector (WMCZ), verzwaaard adviesrecht over de benoeming en herbenoeming van leden van de klachtencommissie.
- 2.4** De Centrale Cliëntenraad draagt tenminste twee leden voor, niet zijnde een patiënt of een naast familielid van een patiënt. Dit betreft een niet-bindende voordracht, een eventuele afwijzing wordt door de Raad van Bestuur met redenen omkleed.
- 2.5** De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn na het verstrijken van deze periode in beginsel één maal herbenoembaar. Een rooster van aftreden wordt bijgehouden door de ambtelijk secretaris. Leden benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad zijn in beginsel steeds herbenoembaar.
- 2.6** De RvB benoemt één voorzitter en een of meerdere vice-voorzitters uit de leden-juristen. Bij ontstentenis van de voorzitter treedt een vice-voorzitter in diens plaats.
- 2.7** De voorzitter en de vice-voorzitter(s) van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij Symfora. In geval van oud-medewerkers dient de onafhankelijkheid gegarandeerd te zijn.
- 2.8** De RvB voegt in overleg met de voorzitter van de klachtencommissie een ambtelijk secretaris toe, die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie en voorbereidend werk kan doen, zoals zelfstandig feitenonderzoek verrichten en conceptuitspraken formuleren.
- 2.9** De commissieleden en de ambtelijk secretaris hebben geheimhoudingsplicht en zullen zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
- 2.10** Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen genoemd in art. 678 Boek 7 BW, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3 Indienen van een klacht en ontvankelijkheid

- 3.1** Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd. Een BOPZ- klacht wordt altijd schriftelijk aan de commissie voorgelegd. De ambtelijk secretaris wijst de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door de patiëntenvertrouwenspersoon bij indiening van de klacht en behandeling door de klachtencommissie. Bij voorkeur wordt bij het indienen van de schriftelijke klacht gebruik gemaakt van het klachtmeldingsformulier².
- 3.2** Naam, adres en hoedanigheid van de klager dienen duidelijk te zijn vermeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- 3.3** De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Tevens wordt de klager ingelicht over de procedure van de behandeling van de klacht.
- 3.4** Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, zie artikel 3.6, ontvangt de aangeklaagde, als bedoeld in artikel 1.6, zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht (met eventuele bijlagen). Een mededeling over de ontvangst van de klacht, de naam van de klager, vergezeld van een korte omschrijving van de klacht wordt ter vertrouwelijke kennisname toegezonden aan de hoofdbehandelaar, de directeur van het betreffende zelfstandige onderdeel en de Raad van Bestuur. In het geval van een BOPZ-klacht gaat dit bericht tevens naar de desbetreffende Geneesheer-directeur.
- 3.5** Indien een klacht wordt ingediend namens een cliënt, gaat de ambtelijk secretaris na of de patiënt bezwaar heeft tegen behandeling van de klacht. Maakt de patiënt bezwaar tegen behandeling dan is de klacht niet ontvankelijk.
- 3.6.1** Ontvankelijkheid: de voorzitter beoordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk is voor behandeling door de commissie; bij twijfel overlegt hij met twee leden van de commissie, waarvan één benoemd overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.4. De beslissing over ontvankelijkheid kan ook worden genomen door de commissie die overeenkomstig artikel 6.1. over de klacht oordeelt.
- 3.6.2** Als een identieke klacht van klager nog in behandeling is of indien een klacht wordt ingediend binnen 6 maanden na de datum van de uitspraak op de klacht en de klacht hetzelfde feitencomplex betreft, terwijl aan de herhaalde klacht geen nieuwe feiten of omstandigheden ten grondslag worden gelegd, kan de voorzitter de klacht niet ontvankelijk verklaren. Artikel 3.6.1 is hierbij van overeenkomstige toepassing.
- 3.6.3** Klager wordt – zo mogelijk binnen een week na ontvangst van de klacht – van de genomen beslissing ten aanzien van de ontvankelijkheid op de hoogte gesteld. Hij ontvangt daarbij de mededeling aan wie de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.4. wordt toegezonden c.q. wie daarvan mededeling ontvangt.

² Onder andere te downloaden van de website: www.symfora.nl

KLACHTAFHANDELING ANDERS DAN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 4 Klachtbehandeling in de lijn

- 4.1** De ambtelijk secretaris kan onderzoeken of een klacht zich leent voor (hernieuwde) bespreking met de directie of enig andere leidinggevende binnen het betreffende onderdeel van Symfora.
- 4.2** Indien van de in lid 1 genoemde mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, schort dit de termijnen, genoemd in artikel 7, op. De commissie ziet er op toe dat door deze opschorting de afhandeling van de klacht niet nodeloos wordt vertraagd.
- 4.3** De klager kan te allen tijde om behandeling van de klacht door de klachtencommissie verzoeken.

Artikel 5 Klachtbehandeling door mediation

- 5.1** De ambtelijk secretaris kan onderzoeken of een klacht zich leent voor onafhankelijke bemiddeling (= mediation).
- 5.2** In geval een klacht zich leent voor mediation en klager en aangeklaagde stemmen hiermee in, kan door de voorzitter een mediator aangewezen worden. Dit kan een lid van de klachtencommissie zijn. De mediator dient geregistreerd te staan bij het Nederlands Mediation Instituut (NMI)³ en tevens gecertificeerd te zijn.
- 5.3** De mediator dient de Gedragsregels en het meeste recente Mediation Reglement van het NMI in acht te nemen.
- 5.4** Een klachtzaak is beëindigd indien de mediation met een door klager en aangeklaagde aanvaarde overeenkomst is afgesloten. Is de mediation niet in een overeenkomst geëindigd, dan staat het klager vrij om de klacht alsnog door de klachtencommissie te laten behandelen.

In dit laatste geval zal het lid dat werd aangewezen voor de mediation geen deel uitmaken van de commissie ad hoc, zoals bedoeld in artikel 6.1.
- 5.5** Indien van de in artikel 5.1 genoemde mogelijkheden gebruik wordt gemaakt, schort dit de termijnen, genoemd in artikel 7, op. De commissie ziet er op toe dat door deze opschorting de afhandeling van de klacht niet nodeloos wordt vertraagd.
- 5.6** De ambtelijk secretaris wijst de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door de patiëntenvertrouwenspersoon gedurende de mediation.

Artikel 6 Behandelen van de klacht

- 6.1** De klacht wordt behandeld door een commissie ad hoc, zoals bedoeld in artikel 1.3.

³ zie de website van het NMI: www.nmi-mediation.nl

Inzake een BOPZ-klacht is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken. Bij voorkeur neemt ook een lid, voorgedragen door de Centrale Cliëntenraad, deel aan de klachtbehandeling.

- 6.2 Als een klacht tegen een lid van de klachtencommissie is gericht, neemt dit lid geen zitting in de commissie ad hoc. Evenmin neemt een lid van de klachtencommissie zitting in de commissie ad hoc als dit lid op een andere manier bij de klacht en/of de behandeling van de klager is betrokken.
- 6.3 Indien een klacht gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de commissie krachtens wettelijke verplichting de RvB daarvan op de hoogte. Een klacht over een ernstige situatie is een klacht over een risicovolle situatie van structurele aard, waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
- 6.4 De commissie ad hoc kan een ieder die binnen Symfora werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken over het onderwerp van de klacht.
- 6.5 Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 6.6 De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld om vóór de zitting een schriftelijke verklaring over te leggen en wel zo tijdig dat de overige bij de zitting betrokkenen de gelegenheid hebben vóór de zitting hiervan kennis te nemen.
- 6.7 De klager en de aangeklaagde worden in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld mondeling een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. De commissie ad hoc kan op verzoek van de klager en/ of de aangeklaagde besluiten het horen apart van elkaar plaats te laten vinden. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, bespreekt de commissie aansluitend in een gezamenlijke hoorzitting hetgeen door klager en aangeklaagde is ingebracht, zodat beiden hierop kunnen reageren.
- 6.8 Na uitdrukkelijke instemming van klager en aangeklaagde kan de commissie beslissen dat wordt afgezien van het bepaalde in artikel 6.7. De klacht wordt dan schriftelijk afgedaan overeenkomstig het bepaalde onder artikel 7.
- 6.9 Indien voor een goede behandeling van een klacht inzage in het dossier door de commissie ad hoc nodig is, dient hiervoor toestemming van de patiënt gevraagd te worden.
- 6.10 De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door personen naar hun keuze (op eigen kosten).
- 6.11 De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Verwijderd:

Artikel 7 Uitspraak klachtencommissie

- 7.1 **Inzake een WKCZ-klacht** stelt de commissie ad hoc binnen acht weken na indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde, diens hoofdbehandelaar, de directeur en de RvB in kennis van haar oordeel over de klacht. Indien de commissie van deze termijn afwijkt dient zij dit met redenen omkleed

te melden aan klager en aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarop zij haar oordeel zal uitbrengen.

- 7.2 Inzake een BOPZ-klacht** doet de commissie ad hoc schriftelijk en met redenen omkleed uitspraak: binnen twee weken voor klachten gericht tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing.
In kennis worden gesteld: de klager, de aangeklaagde, de hoofdbehandelaar, de directeur, de GD, de RvB en de inspectie voor de volksgezondheid.
Indien de commissie niet tijdig een beslissing neemt kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de rechtbank in te dienen ter verkrijging van een beslissing over de klacht (zie de procedure beschreven in artikel 41 a BOPZ).
- 7.3** Inzake een BOPZ-klacht kan de commissie ad hoc gedurende de beslistermijn de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen. De commissie delegeert deze bevoegdheid aan de voorzitter van de commissie of bij diens afwezigheid aan één van de beide vice-voorzitters. In geval van twijfel pleegt de voorzitter overleg met de leden van de commissie ad hoc als bedoeld artikel 1.3.
Een schorsingsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk meegedeeld aan de klager, degene die de bestreden beslissing heeft genomen, de hoofdbehandelaar, de directeur en de GD.
Een schorsingsbeslissing wordt, indien een klachtenbehandeling volgt, toegelicht in de commissie ad hoc en vastgelegd in de uitspraak.
De commissie ad hoc kan, nadat een beslissing tot schorsing eerder was afgewezen, alsnog tot schorsing overgaan.
Eveneens kan een eerdere schorsingsbeslissing door de commissie ad hoc weer worden opgeheven.
Alle beslissingen omtrent een verzoek tot schorsing of tot opheffing van een schorsing worden in de uitspraak vermeld.
- 7.4** De commissie ad hoc kan de klacht of onderdelen van de klacht gegrond of ongegrond verklaren. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
- 7.5** De commissie ad hoc vermeldt in haar uitspraak of de ingediende klacht een klacht op grond van art. 41 BOPZ betreft.
- 7.6** Indien de commissie een klacht op grond van art. 41 BOPZ 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.
- 7.7** Indien de commissie een klacht op grond van art. 41 BOPZ 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 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.
- 7.8** Ingeval het een klacht op grond van art. 41 BOPZ betreft kan de klager, indien de beslissing inhoudt dat de klacht niet gegrond is, de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van

de beslissing van de rechter over de klacht (zie de procedure beschreven in art. 41a BOPZ).

De commissie zal van deze beroepsmogelijkheid melding maken in haar uitspraak.

- 7.9** Voor de klachtendossiers geldt een bewaartermijn van vijf jaar na het afsluiten van het dossier⁴ voor wat betreft alle tot een persoon herleidbare gegevens. Na verloop van genoemde periode worden de klachtendossiers geschoond⁵ en overgedragen aan de RvB ter archivering⁶ in het archief van Symfora.

Artikel 8 Maatregelen Raad van Bestuur na uitspraak commissie ad hoc

- 8.1** De RvB stelt binnen een maand na de uitspraak van de commissie ad hoc de klager, de hoofdbehandelaar, de directeur en/of GD BOPZ en de commissie schriftelijk ervan op de hoogte of er, en zo ja welke maatregelen genomen zullen worden. Bij afwijking van deze termijn deelt de RvB dit met redenen mee aan de klager, de hoofdbehandelaar, de directeur en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 8.2** Indien de klachtencommissie constateert dat het bestuur geen maatregelen met betrekking tot een ernstige situatie met een structureel karakter heeft getroffen, dan meldt de klachtencommissie die situatie aan de Inspectie voor de gezondheidszorg.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9 Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen Symfora mogen noch door de klachtencommissie noch door de RvB kosten in rekening worden gebracht aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 10 Jaarverslag

De klachtencommissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de RvB.

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

Artikel 11 Wijze van openbaarmaking reglement

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die binnen Symfora gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

In de patiënten informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.

⁴ voor het afsluiten van het dossier wordt de ontvangstdatum van de reactie van de RvB als uitgangspunt genomen

⁵ behouden blijven: klachtmelding, verweerschrift, advies GD, uitspraak en reactie RvB

⁶ zie website College bescherming persoonsgegevens, informatieblad nummer 11A, oktober 2007

Artikel 12 Vaststelling en wijziging reglement

12.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de RvB nadat de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad tijdig om advies zijn gevraagd. De CCR heeft verzwaaard adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement conform de WMCZ.

De OR heeft instemmingsrecht over de regeling op het gebied van de behandeling van klachten conform de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

12.2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden ter advisering voorgelegd aan de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 13 Toezicht

De RvB ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 14 Vergoeding

De RvB kan besluiten aan leden van de klachtencommissie een vergoeding toe te kennen voor de werkzaamheden die zij in het kader van dit reglement verrichten.

Artikel 15 Datum van inwerkingtreding

Dit herziene reglement treedt in werking per 17 november 2009. Vijf jaar na deze datum zal het reglement door de Raad van Bestuur met alle betrokken partijen worden geëvalueerd.

BIJLAGE

Overige klacht- en meldmogelijkheden

Naast de in dit reglement beschreven klachtenprocedure bestaat de mogelijkheid van klagen en/of melden bij de civiele rechter, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

Uiteraard is ook klagen/melden mogelijk bij leidinggevenden van Symfora, tot aan de RvB toe.

Indienen van een verzoekschrift bij de rechter

Indien de commissie ad hoc 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 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.

De inspecteur dient het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter binnen twee weken na de dag dat hij het verzoekschrift heeft ontvangen in, 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 de patiënt bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.

Indien de patiënt de klager is, kan deze ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter (hetzij via de inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de patiënt zelf), dient een afschrift van de klacht en het oordeel van de commissie bijgevoegd te zijn.