

Klachtenreglement Fivoor

Doelgroep:

- ✓ Ambulant
- ✓ Overige Forensische Zorg
- ✓ Hoog Intensieve Zorg
- ✓ Materieel en Juridische Dienstverlening
- ✓ Budget en Beheer



Weergave inhoud document:

Dit document beschrijft de procedure van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Inhoudsopgave:

DEFINITIES	4
Artikel 1	4
1. KLACHTENCOMMISSIE	5
Artikel 2	5
Artikel 3	5
2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT	4
Artikel 4	4
3. BEMIDDELING	6
Artikel 5	6
4. OMSTANDIGHEDEN DIE DE BEHANDELING VAN DE KLACHT BELEMMEREN.....	7
Artikel 6	7
Artikel 7	7
Artikel 8	7
Artikel 9	7
5. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT	7
Artikel 10	7
6. MELDING VAN DE KLACHT AAN HET BESTUUR	8
Artikel 11	8
7. SCHORSING	8
Artikel 12	8
8. HOOR EN WEDERHOOR	9
Artikel 13	9
9. AFRONDING VAN DE BEHANDELING VAN DE KLACHT	9
Artikel 14	9
10. AFWERKING VAN DE KLACHT DOOR HET BESTUUR	10
Artikel 15	10
11. VOORLEGGEN VAN EEN KLACHT AAN DE GESCHILLENCOMMISSIE.....	10
Artikel 16.....	9
12. INDIENEN VAN EEN VERZOEKSCRIFT BIJ DE RECHTER.....	10
Artikel 17	10
Artikel 18	11
13. KOSTEN	11
Artikel 19	11
14. JAARVERSLAG.....	111
Artikel 20	11

15. INFORMATIE.....	11
Artikel 21	11
16. VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT	12
Artikel 22	12
17. INWERKINGTREDING	12
Artikel 23 Aldus vastgesteld door het bestuur van Fivoor d.d. 27-07-2018	12

DEFINITIES

Artikel 1

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

- *Fivoor* Fivoor BV, gevestigd te Rotterdam, in dit reglement tevens zorgaanbieder.
- *Raad van Commissarissen:* Raad van Commissarissen van Fivoor.
- *bestuur:* de raad van bestuur van Fivoor.
- *commissie:* de klachtencommissie patiënten ingesteld door het bestuur van Fivoor ten behoeve van de behandeling van klachten.
Adres: Klachtencommissie Fivoor t.a.v. secretariaat Postbus 900, 3160AC te Rhoon.
- *patiënt:* de persoon aan wie Fivoor zorg verleent of heeft verleend.
- *cliëntenraad:* het orgaan dat de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van Fivoor behartigt.
- *klager:* de patiënt, dan wel degene die namens de patiënt een klacht indient bij de commissie.
- *algemene klacht:* een uiting van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder en/of de voor deze werkzame personen, niet zijnde een BOPZ-klacht of een Wvvgz-klacht.
- *BOPZ-klacht:* klacht op grond van artikel 41 Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ).
- *Wvvgz-klacht:*¹ klacht op grond van artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvgz).
- *inspecteur:* de bevoegde inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid.
- *geneesheer directeur:* (waarnemend) geneesheer directeur van Fivoor
- *klachtenfunctionaris:* de persoon die door de zorgaanbieder is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klager te voorzien van informatie, advies en bijstand om een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het oplossen van problemen en/of herstel van de relatie.
- *patiëntenvertrouwenspersoon:* persoon van Stichting Patiëntenvertrouwenspersonen, die vanuit een onafhankelijke en partijdige positie bijstand verleent aan patiënten.

¹ Op een Wvvgz-klacht is het klachtenreglement Wvvggz van toepassing

- *geschillencommissie*: de externe geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder zich – conform de vereisten van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg – heeft aangesloten.

1. KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2

1. De klachtencommissie is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De commissie bestaat uit tenminste vijf leden, te weten een voorzitter, tenminste twee leden en twee plaatsvervangende leden. Zij zijn niet werkzaam voor of in dienst bij Fivoor. Eén lid en één plaatsvervangend lid zijn psychiater. Eén lid en één plaatsvervangend lid zijn jurist.
3. De leden van de commissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.
4. De benoeming vindt plaats nadat de cliëntenraad in de gelegenheid is gesteld ter zake van de benoeming advies uit te brengen.
5. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij kunnen eenmaal opnieuw worden benoemd.
6. Fivoor voorziet in de ondersteuning van de commissie door een ambtelijk secretaris aan de commissie toe te voegen. De commissie bepaalt de inhoud van de taakuitoefening van de ambtelijk secretaris.
7. Aan de leden kan slechts hun lidmaatschap worden ontnomen wegens verwaarlozing of disfunctioneren van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
8. De leden van de commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hun bij de uitoefening van die functie ter kennis is gekomen.

Artikel 3

Leden van de Raad van Commissarissen, leden van het bestuur en leden van de cliëntenraad zijn niet benoembaar tot lid of plaatsvervangend lid van de commissie.

2. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 4

1. Algemene klacht
Iedere patiënt heeft het recht zich tot de commissie te wenden met een klacht over de wijze waarop een voor Fivoor werkende persoon zich jegens hem heeft gedragen. Onder gedragingen worden begrepen: handelen of nalaten, het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, alsmede de weigering een besluit te nemen. De klager kan zijn klacht desgewenst direct indienen bij de klachtencommissie zonder eerst bij de klachtenfunctionaris zijn klacht neer te leggen. De gedraging waarop de klacht betrekking heeft, mag niet langer dan twee jaar geleden hebben plaatsgevonden.

2. BOPZ-klacht

De patiënt aan wie krachtens de Wet BOPZ zorg wordt of is verleend, heeft het recht zich tot de klachtencommissie te wenden met een klacht over:

- a. het oordeel van de behandelaar dat hij niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;
 - b. toepassing van het behandelingsplan ondanks zijn verzet daartegen;
 - c. toepassing van middelen en maatregelen ter overbrugging van een tijdelijke noodsituatie;
 - d. het opleggen van beperkingen met betrekking tot post, bezoek, telefoon en bewegingsvrijheid;
 - e. het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
3. De patiënt (of degene die namens de patiënt optreedt) dient een klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie. Fivoor stelt hiervoor een klachtenformulier beschikbaar. Patiënten kunnen hun klacht ook per (vormvrije) brief indienen. Het klaagschrift (klachtenformulier of vormvrije brief) kan afgegeven worden aan de behandelstaf die deze aan het secretariaat doet toekomen, of kan per post toegezonden worden aan de klachtencommissie (zie adres in artikel 1). Desgewenst kan de klachtenfunctionaris klager ondersteunen bij de procedure met betrekking tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en/of de klacht doorsturen naar de klachtencommissie. De patiëntvertrouwenspersoon kan klager zowel procedureel als inhoudelijk ondersteunen bij het indienen van klachten.
4. De klacht dient naam en adres van de patiënt en zo mogelijk de naam van degene(n) op wie de klacht betrekking heeft te bevatten en door de patiënt te worden ondertekend. Bij het digitaal versturen van de klacht kan ook ondertekend worden door het aanvinken van een hokje op het klachtenformulier.
5. Tot het indienen van een algemene klacht als bedoeld in lid 1 is bevoegd een ieder namens de patiënt. Er wordt bij de patiënt gecontroleerd of deze achter de inhoud van de klacht staat en ermee instemt dat de ander namens patiënt klaagt.
Het bepaalde in de leden 3 en 4 is dienovereenkomstig van toepassing.
6. Eveneens kan een algemene klacht worden ingediend over een gedraging jegens een patiënt die inmiddels is overleden.
7. Tot het indienen van een BOPZ-klacht als bedoeld in lid 2 zijn namens de patiënt bevoegd:
- a. elke andere patiënt aan wie op dezelfde afdeling zorg wordt of is verleend,
 - b. de echtgenoot van de patiënt,
 - c. de levenspartner van de patiënt,
 - d. de ouders van de patiënt, dan wel één van hen, voor zover zij niet van de ouderlijke macht zijn ontheven of ontzet, en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad,
 - e. de voogd, de curator of de mentor van de patiënt.
8. De ontvangst van de klacht door de commissie wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan klager.
9. De klacht wordt tevens binnen vijf werkdagen in kopie verzonden naar degene op wie de klacht betrekking heeft, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon en in het geval van een BOPZ-klacht naar de geneesheer-directeur.

3. **BEMIDDELING**

Artikel 5

1. De commissie gaat bij de patiënt na of inzake de klacht in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris bemiddeld is en zo nee, of de patiënt bereid is tot bemiddeling.
2. Wanneer de patiënt bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, wordt de behandeling van de klacht door de commissie voor maximaal 6 weken opgeschort.
3. Wanneer de patiënt geen bemiddeling in de lijn en/of via de klachtenfunctionaris wenst, dan wel de bemiddeling niet tot resultaat leidt, wordt de procedure volgens dit reglement voortgezet.

4. OMSTANDIGHEDEN DIE DE BEHANDELING VAN DE KLACHT BELEMMEREN

Artikel 6

De commissie is niet bevoegd klachten in behandeling te nemen

- a. van een groep of groepen patiënten;
- b. over aangelegenheden die niet vallen onder de verantwoordelijkheid van Fivoor;
- c. over aangelegenheden waarover door de rechter uitspraak is gedaan.

Artikel 7

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling, zodra blijkt dat een gelijke klacht, afkomstig van dezelfde patiënt nog bij de commissie in behandeling is of reeds door de commissie is behandeld.

Artikel 8

De commissie neemt een klacht niet verder in behandeling, indien deze is ingetrokken.

Artikel 9

1. Wanneer de commissie op grond van de bepalingen in de artikelen 6, 7 en 8 een algemene klacht niet of niet verder in behandeling neemt, deelt zij dat schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager, de patiënt en, zo deze(n) reeds van de klacht kennis heeft (hebben) genomen, ook aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft.
2. Wanneer de commissie op grond van de bepalingen in de artikelen 6, 7 en 8 een BOPZ-klacht niet of niet verder in behandeling neemt, deelt zij dat schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de klager, de patiënt, de geneesheer-directeur en, zo deze(n) reeds van de klacht kennis heeft (hebben) genomen, ook aan degene(n) op wie de klacht betrekking heeft, alsmede in het geval van artikel 14 lid 3, aan de inspecteur.

5. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 10

1. De klacht wordt behandeld door tenminste drie (plaatsvervangende) leden van de commissie.
2. Bij de behandeling van een BOPZ- klacht zijn een psychiater en een jurist betrokken.
3. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem aangewezen vertrouwenspersoon. Eventueel daaraan verbonden kosten kunnen niet ten laste van Fivoor worden gebracht.

4. Degene op wie de klacht betrekking heeft kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hem gekozen vertrouwenspersoon die in dienst is van Fivoor of anderszins om professionele redenen een betrekking heeft tot Fivoor.
5. De commissie kan een ieder die bij of voor Fivoor werkzaam is verzoeken om, behoudens een wettelijke plicht tot geheimhouding, aan de commissie inlichtingen te verstrekken ter zake van waarover geklaagd is.
6. De commissie kan, als zij dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, ter zake advies inwinnen bij deskundigen.
7. De commissie kan, als zij dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk acht, met toestemming van de patiënt, de van en over de patiënt vastgelegde gegevens inzien.

6. MELDING VAN DE KLACHT AAN HET BESTUUR

Artikel 11

1. Zodra de commissie tot de overtuiging is gekomen dat een algemene klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie het bestuur daarvan in kennis, opdat het bestuur ter zake maatregelen kan treffen.
2. De melding vermeldt de termijn waarbinnen de reactie van het bestuur op en naar aanleiding van de melding bij de commissie wordt verwacht.
3. Indien de commissie niet is gebleken dat het bestuur ter zake van een met toepassing van dit artikel van dit reglement aan hem gemelde klacht maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de inspecteur.
4. Voordat de commissie tot melding van de klacht aan de inspecteur overgaat, stelt zij het bestuur in kennis van het voornemen tot melden.

7. SCHORSING

Artikel 12

1. De voorzitter van de commissie kan op een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de klager de uitvoering van de beslissing waartegen een BOPZ-klacht is gericht voor de duur van de behandeling van de BOPZ-klacht schorsen.
2. Het verzoek tot schorsing wordt uiterlijk één werkdag na de ontvangst daarvan voorgelegd aan degene die de beslissing heeft genomen, teneinde diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.
3. Indien degene die de beslissing heeft genomen niet instemt met de verzochte schorsing wordt het verzoek tot schorsing voorgelegd aan de geneesheer-directeur, teneinde diens standpunt omtrent het verzoek te vernemen.
4. De voorzitter van de commissie beslist uiterlijk drie werkdagen na ontvangst van het verzoek op het verzoek om schorsing.

4. De voorzitter van de commissie geeft van de schorsing onverwijld kennis aan de klager, de patiënt, degene die de beslissing heeft genomen en de geneesheer-directeur. Een mondelinge kennisgeving wordt schriftelijk bevestigd.

8. HOOR EN WEDERHOOR

Artikel 13

1. De commissie stelt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en degene(n) tegen wie in verband met de klacht mede bezwaren kunnen rijzen in kennis van de klacht.
2. De klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft worden door de commissie in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien en mondeling, in elkaars aanwezigheid, of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
3. De klager respectievelijk degene(n) op wie de klacht betrekking heeft kunnen de commissie verzoeken niet in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
4. In het geval van een schriftelijke toelichting en in het geval klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft buiten elkaars aanwezigheid zijn gehoord, stelt de commissie, voordat zij een behandeling van de klacht afrondt, ieder van hen in kennis van de inhoud van de verklaringen.

9. AFRONDING VAN DE BEHANDELING VAN DE KLACHT

Artikel 14

1. De klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na ontvangst van een algemene klacht, schriftelijk kennis van haar met redenen omklede oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de klager, de patiënt, degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en aan het bestuur.
2. Bij verwachte overschrijding van deze termijn doet de commissie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de in het eerste lid genoemde personen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld.
3. De commissie geeft uiterlijk twee weken na ontvangst van een BOPZ-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 te komen te vervallen, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk van haar met redenen omklede beslissing op de klacht kennis aan de klager, de patiënt, het bestuur, de geneesheer-directeur, degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en de inspecteur.
4. Het oordeel van de commissie inzake een algemene klacht strekt tot:
 - a. onbevoegd verklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijk verklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of;
 - d. gegrondverklaring van de klacht.De commissie voorziet haar oordeel zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten voor de toekomst te voorkomen.

5. De beslissing van de commissie inzake een BOPZ-klacht strekt tot:
 - a. onbevoegd verklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijk verklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of;
 - d. gegrondverklaring van de klacht.De commissie voorziet haar beslissing zo mogelijk van aanbevelingen om de klacht te verhelpen of om soortgelijke klachten voor de toekomst te voorkomen.
6. Indien de commissie de BOPZ-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.
7. Indien de commissie de BOPZ-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.
8. 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.

10. AFWERKING VAN DE KLACHT DOOR HET BESTUUR

Artikel 15

1. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie op een algemene klacht respectievelijk de beslissing op een BOPZ-klacht deelt het bestuur van Fivoor aan de klager, de patiënt, de klachtenfunctionaris, degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en aan de commissie schriftelijk mede of het naar aanleiding van dat oordeel respectievelijk die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij een verwachte overschrijding van deze termijn doet het bestuur daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de in het eerste lid genoemde personen en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt kenbaar zal maken.

11. VOORLEGGEN VAN EEN KLACHT AAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 16

1. Van uitspraken van de klachtencommissie over algemene klachten is geen hoger beroep mogelijk.
2. In het geval de klager niet tevreden is over het bericht van het bestuur conform artikel 15 kan hij zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Het reglement voor indienen van klachten bij de Geschillencommissie wordt beschikbaar gesteld door Fivoor.

12. INDIENEN VAN EEN VERZOEKSCHRIFT BIJ DE RECHTER²

Artikel 17

² Tweede fase inzake een specifieke klacht, derhalve niet van toepassing voor patiënten verblijvende op de F-RIBW en het DOK

1. Indien de klachtencommissie niet tijdig een beslissing heeft genomen op een specifieke klacht, of indien die beslissing niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan
 - a. de patiënt dan wel de klager, de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht;
 - b. de patiënt een verzoekschrift bij de rechter indienen ter verkrijging van diens beslissing over de klacht.
2. Bij het verzoekschrift aan de inspecteur respectievelijk het verzoekschrift aan de rechter worden overlegd:
 - een afschrift van de klacht;
 - een afschrift van de beslissing van de commissie op de klacht, dan wel;
 - een afschrift van de mededeling van de commissie dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.
3. De inspecteur dient het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter in, binnen zes weken, ingaande op de dag na die waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De inspecteur behoeft geen vervolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet ontvankelijk acht.
4. Indien de klager niet de betrokken patiënt is dan hoort de inspecteur de patiënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
5. Indien de patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 18

Het in dit reglement gestelde laat onverlet het recht van patiënten om bij de rechter en andere instanties voor de behandeling van klachten een klacht in te dienen.

13. KOSTEN

Artikel 19

Voor de behandeling van klachten door de klachtencommissie worden voor de patiënt, de klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft geen kosten in rekening gebracht.

14. JAARVERSLAG

Artikel 20

De commissie brengt jaarlijks, vóór 1 april, schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur, de cliëntenraad en aan de inspecteur. Het jaarverslag bevat het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en/of de beslissingen van de commissie en de aanbevelingen die de commissie ter zake aan het bestuur heeft gedaan.

15. INFORMATIE

Artikel 21

1. Dit reglement ligt ter inzage bij alle afdelingen van Fivoor.

2. Van het bestaan van dit reglement en van de klachtencommissie wordt melding gedaan in informatiefolders voor patiënten, die zodanig verspreid worden dat een ieder van het bestaan van het reglement en van de commissie kennis kan nemen.

16. VASTSTELLING EN WIJZIGING VAN HET REGLEMENT

Artikel 22

1. Het reglement wordt vastgesteld door het bestuur, na instemming door de onernemingsraad en met inachtneming van het advies van de cliëntenraad.
2. Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voor advies voorgelegd aan de commissie.

17. INWERKINGTREDING

Artikel 23

Aldus vastgesteld door het bestuur van Fivoor d.d. 27-07-2018