

KLACHTENREGLEMENT RIAGG RIJNMOND

Artikel 1

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

Lid 1

Het bestuur: de directie.

Lid 2

De commissie: de klachtencommissie, ingesteld door de directie.

Lid 3

De klacht: elk door of namens een cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van medewerkers of van de instelling zelf.

Toelichting

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

Lid 4

De klager: een klacht kan door of namens een cliënt ingediend worden. De cliënt wijst de vertegenwoordigers aan die namens hem een klacht kunnen indienen. Wanneer de cliënt is overleden, kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, ook nog een klacht indienen over een gedraging jegens de cliënt door de instelling of haar medewerkers.

Lid 5

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

Toelichting

Met het introduceren van een brede kring van klachtgerechtigden wordt geen enkele cliënt het klachtrecht ontnomen, mocht hij/zij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Heel duidelijk is hier het klachtrecht in zoverre beperkt dat anderen dan de cliënt niet een zelfstandig klachtrecht hebben. Het is aan de instelling zelf om de kring van klachtgerechtigden eventueel uit te breiden met personen die zelf geen cliënt zijn, maar in het kader van hun relatie met een cliënt wel contacten met de instelling onderhouden.

Artikel 2

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

Lid 1

In de instelling is een commissie belast met de behandeling van klachten, overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

Lid 2

De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur.

Lid 3

De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.

Lid 4

De leden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal opnieuw te benoemen.

Lid 5

De commissie bestaat uit tenminste drie leden en hun plaatsverangers.
Eén der zetels wordt ingenomen door een lid op voordracht van de ondernemingsraad, één zetel wordt ingenomen op voordracht van de cliëntenraad.

De voorzitter van de commissie is niet werkzaam voor of bij de instelling.

Toelichting

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Lid 6

De instelling voegt, in overleg met de voorzitter, een ambtelijk secretaris toe die voorbereidend werk kan doen, zoals zelfstandig een feitenonderzoek verrichten en die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.

Lid 7

Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, benoemd in art. 1639 p BW, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

INDIENEN EN BEHANDELEN VAN EEN KLACHT

Artikel 3

Lid 1

Een klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

Lid 2

De ontvangst van een klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.

Lid 3

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 4

Lid 1

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of gedraging de klacht is gericht of door een persoon die op een andere manier bij de klacht betrokken is.

Artikel 5

Lid 1

De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam verzoeken inlichtingen te verstrekken terzake van hetgeen is geklaagd.

Lid 2

Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens, voorzover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Lid 3

De aanklager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden

nogmaals te horen, al dan niet gescheiden.

Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet-aanwezige partij medegedeeld.

Lid 4

De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

Lid 5

De commissie heeft geheimhoudingsplicht en zal zoveel mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

Lid 6

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen (op eigen kosten).

Toelichting

Indien een klacht wordt ingediend door (of namens) een cliënt mag impliciet diens toestemming tot het inzien van persoonsgegevens door de commissieleden worden verondersteld. Desondanks is het uit het oogpunt van zorgvuldigheid gewenst dat de cliënt erop gewezen wordt dat voor een adequate behandeling van diens klacht inzage in diens persoonsgegevens door de commissie noodzakelijk is en dat daarvoor diens toestemming gevraagd wordt.

Artikel 6

Lid 1

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door de bemiddeling is weggenomen.

Lid 2

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- dat een gelijke klacht van dezelfde patiënt nog in behandeling is;
- dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1 lid 3.

Lid 3

Hiervan wordt mededeling gedaan aan de klager, de aangeklaagde en aan de instelling.

Artikel 7

Lid 1

Tenzij artikel 6 is toegepast, stelt de commissie binnen 4 weken na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de instelling in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Lid 2

Een afschrift van dit oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, aan het bestuur van de instelling en de inspecteur van de geestelijke volksgezondheid.

Artikel 8

Lid 1

In het geval van een klacht deelt het bestuur van de instelling aan klager en commissie binnen een

maand na het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen mede aan de klager en de commissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Lid 2

Een afschrift van de beslissing wordt terstond gezonden aan de betrokken cliënt, indien deze niet de klager was, de aangeklaagde, de directie en de inspecteur van de geestelijke volksgezondheid.

Toelichting

De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden bevonden. De beslissing op de klacht, naar aanleiding van het oordeel van de commissie, blijft aan het bestuur voorbehouden.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9

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

Artikel 10

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie, noch door het bestuur, aanklager en aangeklaagde kosten in rekening worden gebracht.

Artikel 11

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie en aan het bestuur.

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

Artikel 12

Dit reglement wordt binnen 10 dagen, nadat zij is vastgesteld, openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld.

Artikel 13

Lid 1

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur, nadat de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd en de ondernemingsraad is gehoord.

Lid 2

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

Artikel 14

De instelling ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 15

Dit reglement treedt in werking per 22 november 1995.