



## Klachtenreglement Cliënten en hun wettelijke vertegenwoordigers

N.B. zie ook [Werkwijze Cliëntvertrouwenspersoon](#)

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>pagina</b>
ARTIKEL 1: BEGRIJSBEPALINGEN	2
ARTIKEL 2: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	3
ARTIKEL 3: VOORAFGAANDE BEMIDDELING MOGELIJK	4
ARTIKEL 4: INDIENEN VAN DE KLACHT	4
ARTIKEL 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT	5
ARTIKEL 6: HET NIET OF NIET VERDER BEHANDELEN VAN EEN KLACHT	5
ARTIKEL 7: BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE ARTIKEL	5
<b>DE WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE</b>	
ARTIKEL 8: VOORBEREIDENDE HANDELINGEN	6
ARTIKEL 9: HET INZIEN VAN STUKKEN	6
ARTIKEL 10: HET HOREN VAN KLAGER EN AANGEKLAAGDE	6
ARTIKEL 11: UITSpraak KLACHTENCOMMISSIE	7
ARTIKEL 12: BESLISSING BESTUUR IN GEVAL VAN ALGEMENE KLACHT	8
ARTIKEL 13: TWEDE FASE INZAKE EEN BOPZ-KLACHTENPROCEDURE	8
ARTIKEL 14: SLOTBEPALINGEN	8
ARTIKEL 15: VASTSTELLEN EN WIJZIGEN REGLEMENT	9

## **ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN**

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

### **De instelling**

Stichting Orion

### **Het bestuur**

Het bestuur van St Orion

### **De directie**

De Raad van Bestuur/bevoegd gezag van St Orion

### **De commissie**

De klachtencommissie ingesteld door het bestuur van St Orion

### **De klacht**

#### Algemeen:

Elk naar voren gebracht bezwaar tegen beslissingen of gedragingen, zijnde een handelen of nalaten van medewerkers of van de instelling c.q. de daaraan verbonden onderdelen zelf;

#### Specifiek:

Een bijzondere klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ);

#### Een artikel 41 BOPZ-klacht kan betreffen:

1.

de beslissing dat de cliënt 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 cliënt het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan, wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de cliënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens af te wenden (dwangbehandeling).

3.

de beslissing dat middelen of maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties, welke door de cliënt in een woning/werkplaats als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt, worden toegepast.

4.

de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden moeten worden aangebracht.

5.

de beslissing dat het overeengekomen begeleidingsplan niet wordt toegepast.

**De klager:**

degene die een klacht indient.

- Dit kan bij de algemene klacht zijn de cliënt of gewezen cliënt die residentieel en voor 24-uurs behandeling in de instelling verblijft of verbleef, dan wel degene die namens hem een klacht indient, zoals de wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, partner, ouder, kind, broer of zus.
- Wanneer de cliënt is overleden kunnen diens wettelijk vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, de partner, een ouder, kind, broer of zus een klacht indienen.
- Ingeval van een bijzondere klacht kan dit zijn de cliënt en iedere andere in de instelling verblijvende cliënt - de echtgenoot, de wettelijk vertegenwoordiger alsmede elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad.

**De aangeklaagde:**

medewerker werkzaam in de instelling c.q. daaraan verbonden onderdelen tegen wie de klacht zich richt of de instelling c.q. het onderdeel van de instelling zelf.

**De klachtenfunctionaris:**

de door de Raad van bestuur/bevoegd gezag van de instelling te benoemen functionaris die ten behoeve van de zorginstelling belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.

**ARTIKEL 2: SAMENSTELLING, BENOEMING EN ONTSLAG VAN DE LEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1.

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

2.

De commissieleden en voor elk van hun één plaatsvervangend lid, worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de instelling met inachtneming van de wettelijke voorschriften zoals bedoeld in de WMCZ en WKCZ.

3.

De commissieleden en de plaatsvervangende leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar. Zij zijn terstond herbenoembaar.

4.

De commissie bestaat uit tenminste drie leden en hun plaatsvervangers. Van de commissie maken in ieder geval een jurist en een orthopedagoog deel uit.

De Voorzitter van de commissie en diens plaatsvervanger zijn niet werkzaam voor of bij de instelling.

5.

De commissie kiest uit haar midden een secretaris. De secretaris kan zich in de uitvoering laten bijstaan door daartoe door de instelling aan te wijzen medewerkers.

De secretaris is bevoegd voorbereidend werk te doen zoals een feitenonderzoek.

6.

6a.

Heeft een klacht betrekking op één van de leden van de commissie dan wordt zijn plaats, voor wat de behandeling van deze klacht betreft, ingenomen door een plaatsvervanger.

Een commissielid dient zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht indien de commissie van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht, de klager of de aangeklaagde een behoorlijke klachtenbehandeling in de weg kan staan. Beide partijen kunnen een verzoek tot wraking bij de commissie indienen, wanneer op grond van feiten en omstandigheden verwacht kan worden dat de onpartijdigheid schade zou kunnen lijden door de betrokkenheid van een commissielid. In dit geval wordt zijn plaats ingenomen door een plaatsvervanger.

6b.

Op verzoek van de commissie kunnen leden en plaatsvervangende leden op eigen verzoek ontslagen worden uit hun functie, dan wel wegens verwaarlozing van hun taak of het kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie, op grond waarvan handhaving als lid of plaatsvervangend lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

### **ARTIKEL 3: VOORAFGAANDE BEMIDDELING MOGELIJK**

1.

Klager kan voordat hij een klacht indient, om bemiddeling verzoeken.

Klager kan daarin worden bijgestaan door de klachtenfunctionaris die op verzoek van de klager en de instelling een derde kan aanzoeken om te bemiddelen.

2.

Wanneer geen oplossing door bemiddeling wordt bereikt of de klager geen bemiddeling wenst, kan de klager een schriftelijke klacht bij de commissie indienen

3.

3a.

Omwille van de neutraliteit kan te zake een klacht tegen één der instellingen niet bemiddeld worden door iemand die bij die instelling werkt.

3b.

De benoemde klachtenfunctionarissen zijn opgenomen in Bijlage A.

4.

In ieder stadium van de bemiddeling kan door klager de officiële klachtenprocedure gestart worden door het indienen van de klacht bij de commissie.

### **ARTIKEL 4: INDIENEN VAN DE KLACHT**

1.

Een algemene klacht wordt zo mogelijk schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

Een BOPZ-klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.

De klager kan bij de formulering van zijn klacht zo nodig een beroep doen op de klachtenfunctionaris of een cliëntenvertrouwenspersoon, dan wel het informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg.

Het adres van de klachtencommissie:

Stichting Orion, t.a.v. De Klachtencommissie, Postbus 85100, 3009 MC Rotterdam.

2.

De ontvangst van de klacht wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.

3.

Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de commissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en de directie. Voorts wordt melding gedaan van de verdere procedure.

#### **ARTIKEL 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT**

1.

De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie.

Inzake een BOPZ-klacht is bij de behandeling in ieder geval een jurist en een psychiater betrokken.

2.

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

#### **ARTIKEL 6: HET NIET OF NIET VERDER BEHANDELEN VAN EEN KLACHT**

1.

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

2.

De commissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:

- een gelijke klacht van dezelfde persoon nog bij de commissie in behandeling is;
- deze geen betrekking heeft op een klacht als bedoeld in deze regeling;

#### **ARTIKEL 7: BEVOEGDHEDEN VAN DE COMMISSIE ARTIKEL**

1.

De commissie heeft vrije toegang tot de instelling met inachtneming van de elementaire beginselen inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

2.

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden, nadat van de klager respectievelijk zijn wettelijk vertegenwoordiger, en als die er niet is een schriftelijk gemachtigde en als die er niet is de partner en als die er niet is een naaste betrekking zoals ouder, kind, broer of zus daarvoor toestemming, voor zover noodzakelijk, is verkregen.

3.

De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam, verzoeken inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de klacht. Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht of geheimhouding.

4.

De commissie kan zich laten adviseren door – eventueel externe - deskundigen.

Indien er aan de inschakeling van deskundigen kosten zijn verbonden, is de commissie verplicht om voordat deskundigen worden ingeschakeld hierover in overleg te treden met de directie van de instelling.

5.

De commissie kan gedurende de beslistermijn en hierbij alle omstandigheden in aanmerking nemend de beslissing waartegen de specifieke klacht is gericht, opschorten.

6.

De commissie heeft, aangaande een algemene klacht, tevens de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die naar het oordeel van de commissie een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

De commissie is echter verplicht, indien klager hierop staat, de klacht verder in behandeling te nemen, tenzij er voor de commissie redenen zijn uit hoofde van dit klachtenreglement de klacht niet of niet verder te behandelen.

#### DE WERKWIJZE VAN DE COMMISSIE

#### ARTIKEL 8: VOORBEREIDENDE HANDELINGEN

Voorzitter en secretaris nemen tezamen die maatregelen die dienstig zijn voor een vlotte behandeling, zoals het doen toelichten van de klacht door de klager, het opvragen van stukken en van commentaar aan de instelling.

#### ARTIKEL 9: HET INZIEN VAN STUKKEN

De klager en/of de aangeklaagde wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien, tenzij wettelijke regelingen zoals bedoeld in artikel 7:446 tot en met 468 BW en de BOPZ zich daartegen verzetten.

Voor zover nodig zal aan de cliënt ter zake van wie zich stukken in het dossier bevinden toestemming moeten worden gevraagd. Indien de cliënt toestemt zal die dit schriftelijk dienen te doen.

#### ARTIKEL 10: HET HOREN VAN KLAGER EN AANGEKLAAGDE

1.

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk, ter bepaling van klager en aangeklaagde, een toelichting te geven op hetgeen waarover is geklaagd.

2.

De van beide partijen ontvangen informatie, behoudens die waarvan kennisname door de andere partij, bij gebreke van gegeven toestemming niet mogelijk is op grond van de in artikel 9 bedoelde wetgeving, wordt op basis van het gebinsel van hoor en wederhoor onderling uitgewisseld.

3.

Op verzoek van de klager of de 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.

4..

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of personen.

#### **ARTIKEL 11: UITSPRAAK KLACHTENCOMMISSIE**

1.

Inzake een algemene klacht stelt de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, de klager, de aangeklaagde en het Bestuur in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht of het niet in behandeling nemen hiervan.

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 uitspraak over de klacht zal uitbrengen.

2.

Inzake een BOPZ-klacht kan de commissie gedurende de beslistermijn de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.

De commissie zal, voorafgaand aan een beslissing tot schorsing, overleg plegen met de door de Raad van Bestuur/bevoegd gezag daartoe aangewezen orthopedagoog van de betrokken instelling.

3.

Inzake een BOPZ-klacht doet de commissie uitspraak binnen twee weken voor klachten gericht tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken voor klachten gericht tegen een reeds beëindigde toepassing.

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.

4.

De commissie kan de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond beoordelen. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.

5.

De beslissing van de commissie inzake een BOPZ-klacht strekt tot:

- onbevoegd verklaring van de commissie
- niet-ontvankelijk verklaring van de klacht
- ongegrond verklaring van de klacht
- gegrond verklaring van de klacht.

6.

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.

7.

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 de uitspraak van de commissie.

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 als hierboven onder 7 bedoeld.

## **ARTIKEL 12: BESLISSING BESTUUR IN GEVAL VAN ALGEMENE KLACHT**

Het Bestuur van de instelling deelt binnen een maand na het oordeel van de commissie aan klager en 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 omkleed mede aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

## **ARTIKEL 13: TWEDE FASE INZAKE EEN BOPZ-KLACHTENPROCEDURE**

### **Indienen van een verzoekschrift bij de Rechter:**

1.

Indien de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing niet inhoudt dat de klacht 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
- een kopie van de beslissing van de commissie of van de mededeling van de commissie dat deze de klacht niet in behandeling neemt.

2.

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 commissie uiterlijk had moeten beslissen danwel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt.

De Inspecteur behoeft geen gevolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet-ontvankelijk acht. Indien de klager niet de betrokken cliënt is, dan hoort de Inspecteur deze cliënt. Heeft deze bezwaar, dan dient de Inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.

3.

Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de Inspecteur, een verzoekschrift bij de Rechter indienen.

4.

Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de Rechter, hetzij via de Inspecteur ingediend, hetzij rechtstreeks door de cliënt zelf, dient een afschrift van de klacht en het oordeel van de commissie bijgevoegd te zijn.

## **ARTIKEL 14: SLOTBEPALINGEN**

1.

Elk lid van de commissie en voorts ieder ander die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaande aan elke behandeling van de klacht de hier omschreven plicht mee.

2.



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

3.

De commissie houdt archief van alle zaken die haar worden voorgelegd.

4.

De betreffende dossiers worden door de commissie in een daartoe geëigende en afsluitbare ruimte gearhiveerd.

5.

Inzage in deze dossiers hebben:

- de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger;
- de aangeklaagde;
- de leden van de commissie;

Inzage van het dossier van klager of gedeelten daarvan, kan klager of diens wettelijke vertegenwoordiger worden onthouden indien de door de klachtencommissie daartoe aangezochte medicus oordeelt, dat inzage van het dossier niet in het belang van klager of schadelijk voor klager kan worden geacht.

6.

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie en aan het bestuur, waarin in ieder geval het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten worden aangegeven.

7.

De commissie zendt het hierboven bedoelde jaarverslag tevens toe aan de Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg.

8.

Ten behoeve van haar functioneren en de wijze waarop zij haar werkzaamheden uitoefent, stelt de commissie nadere regels op. Bij strijdigheid tussen die regels en dit klachtenreglement prevaleert dit reglement.

## **ARTIKEL 15: VASTSTELLEN EN WIJZIGEN REGLEMENT**

1.

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van de aangesloten instelling na overleg met de commissie en met inachtneming van het instemmingsrecht van de Ondernemingsraad en het adviesrecht van de Centrale Cliëntenraad.

2.

Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie. De commissie kan hierover advies uitbrengen.

3.

Dit reglement is vermeld op de website van Orion en ligt op verzoek ter inzage bij het secretariaat van de instelling.