

Klachtenreglement Patiëntenzorg Accare

op basis van de Jeugdwet, de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg en de Wet BOPZ

Eigenaar : Raad van Bestuur

Auteur : Alice Broersma

Functie : jurist

Datum : 1 november 2018

Status:	vastgesteld
Versie:	3.1
Organisatieonderdeel van toepassing:	Accare
Vindplaats:	Accarenet, www.accare.nl
Vastgesteld door:	Raad van Bestuur
Vastgesteld op:	22 december 2016 18 januari 2018 aangepast (namen management en RvB geactualiseerd) 1 november 2018 aangepast (namen management en RvB geactualiseerd)
Evaluatie/revisiedatum:	1 januari 2019
Code:	BB AJB 2016.31
Aantal pagina's incl. voorblad en bijlagen:	26

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wettelijk kader klachtbehandeling door de klachtencommissie	4
Infographic klachtbehandeling Jeugdwet en Wkkgz	5
Infographic klachtbehandeling BOPZ	6
Klachtenreglement	
Artikel 1 – Begrippen	7
Artikel 2 – Doelstelling van de klachtenprocedure	10
Artikel 3 – Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie	10
Artikel 4 – Taken van de klachtencommissie	11
Artikel 5 – Bevoegdheden van de klachtencommissie	12
Artikel 6 – Indienen van een klacht	12
Artikel 7 – Bevoegdheid van de commissie	12
Artikel 8 – Ontvankelijkheid van de klager	13
Artikel 9 – Bemiddeling	13
Artikel 10 – Schorsing (alleen van toepassing op een specifieke klacht)	14
Artikel 11 – Melding van een klacht over een ernstige situatie	14
Artikel 12 – Behandeling van een klacht	15
Artikel 13 – Uitspraak van de commissie	17
Artikel 14 – Maatregelen	18
Artikel 15 – Beroepsmogelijkheid	19
Overige bepalingen	
Artikel 16 – Andere klachtmogelijkheden	19
Artikel 17 – Kosten	19
Artikel 18 – Openbaarmaking	20
Artikel 19 – Vaststelling en wijziging reglement	20
Artikel 20 – Toezicht	20
Artikel 21 – Onvoorziene situaties	20
Artikel 22 – Inwerkingtreding	20
Bijlagen:	
1 – Infographic klachtbehandeling binnen Accare	
2 – Overzicht contactgegevens regiomanagement en Raad van Bestuur Accare	
3 – Overzicht waar kunt u terecht met klachten in de gezondheidszorg en jeugdhulp	

Klachtenreglement Patiëntenzorg Accare

Inleiding

Dit klachtenreglement regelt de behandeling van klachten op grond van de eisen van:

- De Jeugdwet
- De wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
- De wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)

De Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland, *Accare*, is de houder van het reglement. Het reglement vindt toepassing binnen Accare.

Het reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare, met inachtneming van de medezeggenschapsprocedures. De Raad van Bestuur van Accare ziet toe op de naleving van het reglement.

De procedure klachtbehandeling

Als iemand niet tevreden is over de behandeling dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met de eigen behandelaar. Misschien is er sprake van een misverstand of weet de behandelaar niet dat er sprake is van ontevredenheid. De behandelaar kan dit dan direct rechtzetten of samen naar een oplossing zoeken. Eventueel kan de cliënt ook nog contact opnemen met de leidinggevende van de behandelaar.

Indien geen oplossing wordt gevonden dan kan de klager zijn of haar klacht indienen bij het regiomanagement van de desbetreffende regio of bij de Raad van Bestuur.

Hoe het regiomanagement en de Raden van Bestuur te bereiken zijn staat in bijlage 1.

De klacht kan ook rechtstreeks worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Patiëntenzorg Accare.

Het adres van de klachtencommissie is:

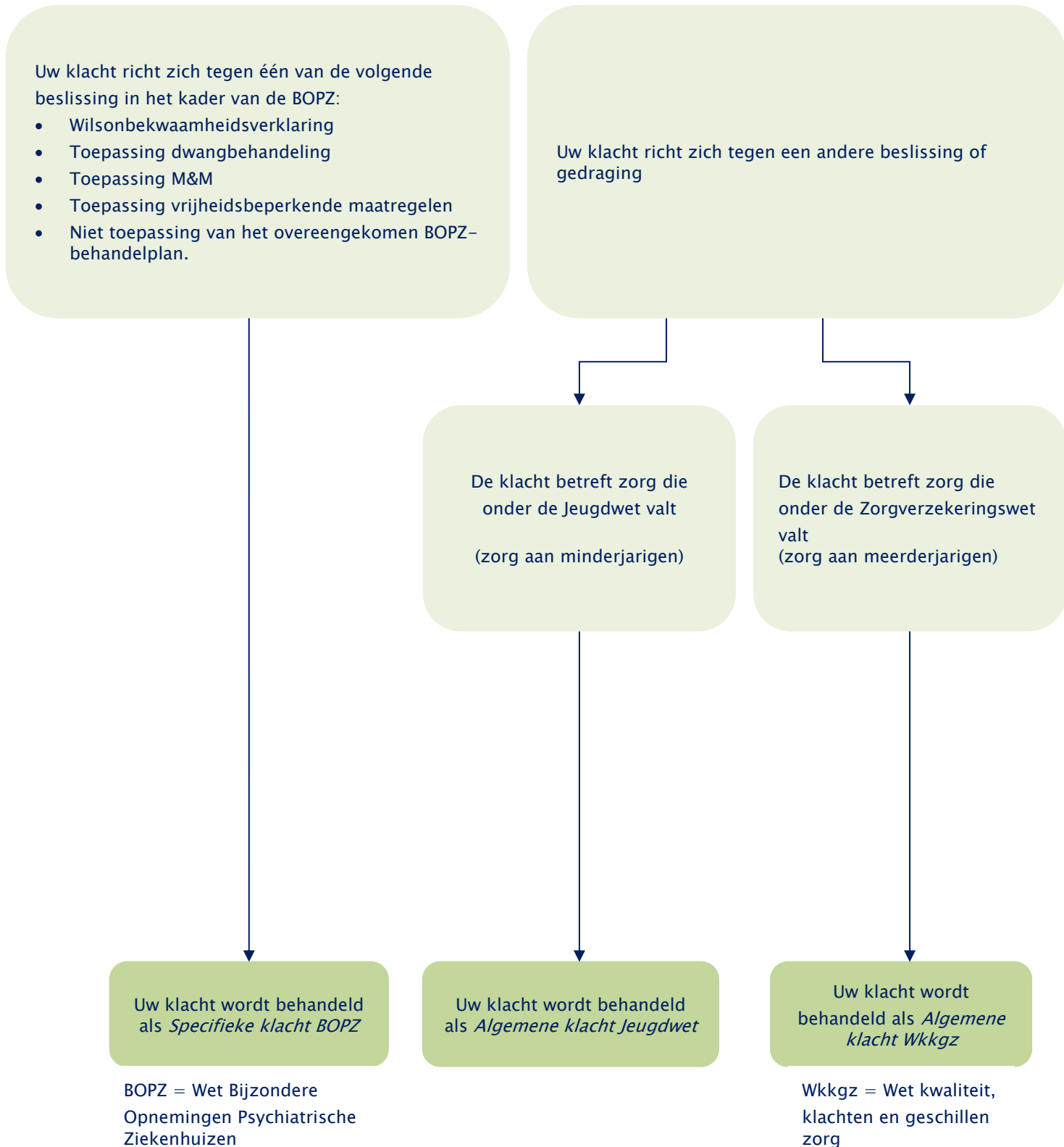
Klachtencommissie Patiëntenzorg Accare
t.a.v. secretaris klachtencommissie de heer F. Kamminga
Postbus 39
9400 AA ASSEN
Tel. (06) 46201364 of b.g.g. 0592-857050

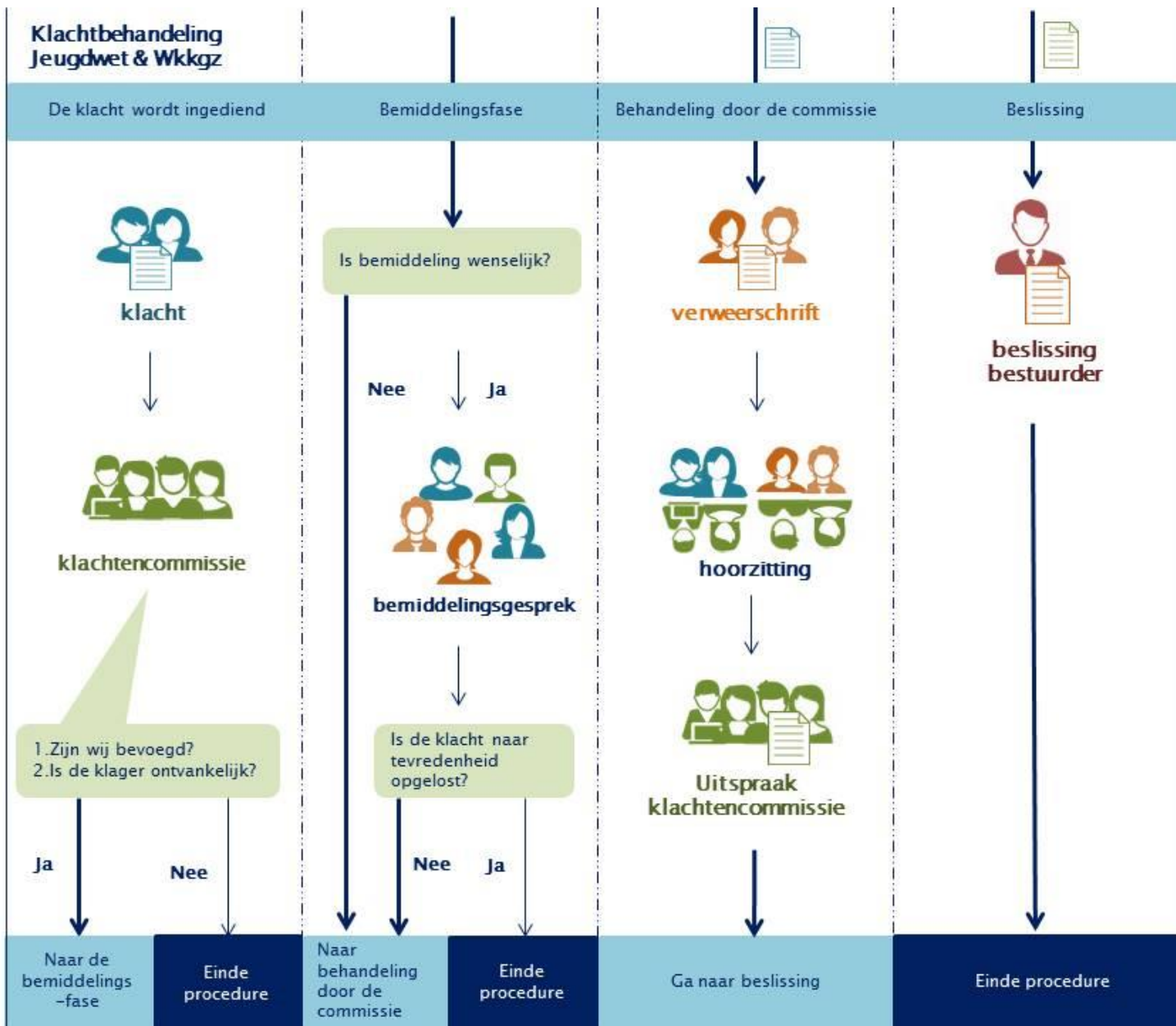
Klacht- en tuchtrecht in de zorg

Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van Accare is één van de mogelijkheden binnen het klacht- en tuchtrecht in de zorg. In bijlage 2 zijn alle mogelijkheden op een rijtje gezet. In de bijlage staan ook de functionarissen en instanties waar de cliënt terecht kan voor ondersteuning en bijstand.

Wettelijk kader klachtbehandeling door de klachtencommissie

In het onderstaande stroomschema wordt aangegeven onder welk wettelijk regime een klacht valt.





Klachtbehandeling BOPZ

I - De klacht wordt ingediend



klacht



klachtencommissie

1. Zijn wij bevoegd?
2. Is de klager ontvankelijk?

Ja

Nee

Naar
behandeling
door de
commissie

Einde
procedure

II - De klacht wordt ingediend met een schorsingsverzoek



klacht met
schorsingsverzoek



onderzoek

Geneesheer-
directeur



beslissing op het
schorsingsverzoek



Naar behandeling door de
commissie

Behandeling door de commissie



verweerschrift



hoorzitting



bindende uitspraak
klachtencommissie



Einde procedure

Gevolgen



Klacht gegrond
of gedeeltelijk
gegrond



Behandelaar
moet nieuwe
beslissing
nemen



Klacht
ongegrond



Hoger beroep bij
de Rechtbank is
mogelijk
(binnen 6 weken)

Klachtenreglement

Artikel 1

Begrippen

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

lid 1

de instelling:

Accare – Stichting Universitaire en Algemene Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, alsmede elke andere instelling op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die met Accare is overeengekomen de behandeling van klachten als bedoeld in lid 4 van dit artikel te doen plaatsvinden door de klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord Nederland;

lid 2

de Raad van Bestuur:

Het orgaan dat in de instellingsstatuten is aangewezen als bestuursorgaan;

lid 3

de commissie:

De Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland, ingesteld door de Raad van Bestuur van Accare;

lid 4

de klacht:

algemeen:

Elk op grond van artikel 4.2.1 lid 4 Jeugdwet of artikel 14 Wkkgz naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging of beslissing van medewerkers of de instelling zelf.

Toelichting

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

specifiek:

een schriftelijke klacht die zich richt tegen een beslissing omschreven in artikel 41 Wet BOPZ:

- een beslissing als bedoeld in artikel 38 lid 2, 2^e volzin BOPZ (de beslissing dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling: wilsonbekwaamheidsverklaring)
- een beslissing als bedoeld in artikel 38c BOPZ (toepassing dwangbehandeling)
- een beslissing als bedoeld in artikel 39 BOPZ (toepassing middelen en maatregelen)
- een beslissing als bedoeld in artikel 40 BOPZ (vrijheidsbeperkende maatregelen)
- een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelplan

lid 5

de klager:

algemeen:

*Bij een klacht op basis van de **Jeugdwet** kunnen de volgende personen een klacht indienen:*

- de jeugdige,
- een ouder (hieronder wordt in de Jeugdwet verstaan: de gezaghebbende ouder, adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt, niet zijnde een pleegouder,
- een ouder zonder gezag,
- een voogd,
- degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of
- de pleegouder,
- wettelijk vertegenwoordigers of anderen die bij de behandeling zijn betrokken (bijvoorbeeld broers of zussen van de patiënt, stiefouders, pleegouders) kunnen ook zelfstandig een klacht indienen als deze betrekking heeft op de behandeling van henzelf als persoon en niet op de behandeling van het kind. Bijvoorbeeld een klacht over onheuse bejegening.

Toelichting: klachten betreffende de behandeling van een minderjarige patiënt

- Kinderen kunnen zelfstandig een klacht indienen zonder dat zij hiervoor toestemming nodig hebben van hun wettelijk vertegenwoordigers.
- De wettelijk vertegenwoordiger van minderjarigen onder de 16 jaar kunnen een klacht over de behandeling van hun kind indienen zonder toestemming van het kind.
- De wettelijk vertegenwoordiger van minderjarigen van 16 jaar en ouder kunnen niet zelfstandig een klacht indienen over de behandeling van het kind.

*Bij een klacht op basis van de **Wkkgz** kunnen de volgende personen een klacht indienen:*

- patiënt,
- een nabestaande van de overleden cliënt,
- een vertegenwoordiger van de cliënt,
- wanneer geklaagd wordt over de weigering van de instelling om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon;
- wettelijk vertegenwoordigers of anderen die bij de behandeling zijn betrokken (bijvoorbeeld broers of zussen van de patiënt, stiefouders, pleegouders) kunnen ook zelfstandig een klacht indienen als deze betrekking heeft op de behandeling van henzelf als persoon en niet op de behandeling van het kind. Bijvoorbeeld een klacht over onheuse bejegening.

specifiek:

*Bij een klacht op basis van de **BOPZ** kunnen de volgende personen een klacht indienen:*

De in artikel 4 en 41 lid 1 Wet BOPZ genoemde personen:

- de patiënt
- elke andere in de instelling verblijvende patiënt
- de echtgenoot, ouders met gezag, elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn (niet zijnde een ouder) en in de zijlijn tot en met de 2^e graad
- de voogd, curator of mentor

lid 6

de verweerder:

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

lid 7

de geneesheer-directeur:

De psychiater die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de instelling of een hierin zelfstandig optredende organisatorische eenheid.

Lid 8

de wet:

- de Jeugdwet
- de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz)
- de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ)

lid 9

de inspecteur:

de bevoegde inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (BOPZ en Wkkgz) of het Samenwerkend Toezicht Jeugd (Jeugdwet).

lid 10

de onvrijwillig opgenomen patiënt:

de patiënt die in de instelling verblijft op grond van een inbewaringstelling of een rechterlijke machtiging, dan wel een patiënt op wie op grond van een rechterlijke uitspraak de maatregel van plaatsing in een inrichting voor jeugdigen van toepassing is.

lid 11

de vrijwillig opgenomen patiënt

de patiënt in de instelling die een vrijwillige behandelrelatie heeft met de instelling.

lid 12

de cliëntenraad

de cliëntenraad van de instelling.

Artikel 2

Doelstelling van de klachtenprocedure

De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

1. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op voldoende onderling vertrouwen, tussen klager en verweerder.
2. De klacht van een individuele klager te onderzoeken en daarover een uitspraak te doen.
3. Recht te doen aan de individuele klager
4. Recht te doen aan de verweerder.
5. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de hulpvrager in het algemeen.
6. Controle op en evaluatie van de onder 5. verkregen gegevens welke worden aangewend in het kader van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.

Artikel 3

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

lid 1 In de instelling is de Klachtencommissie Patiëntenzorg Kinder- en Jeugdpsychiatrie Noord-Nederland belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

lid 2 De commissieleden worden benoemd, geschorst en ontslagen door de Raad van Bestuur van Accare.

lid 3 De cliëntenraad wordt tijdig om advies gevraagd inzake deze benoeming.

Toelichting

De cliëntenraad heeft volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (W.M.C.Z.) adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenreglement en over de aanwijzing van personen die met de klachtenbehandeling belast worden. De cliëntenraad kan ook ongevraagd advies uitbrengen over de wijze waarop binnen de instelling met klachten wordt omgegaan.

lid 4 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. De leden zijn eenmaal opnieuw te benoemen.

lid 5 Samenstelling van de klachtencommissie

- a) De commissie bestaat uit minimaal drie leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.
- b) Eén lid van de klachtencommissie wordt benoemd op voordracht van de cliëntenraad.
- c) De voorzitter mag niet werkzaam zijn voor of bij de instelling. Voorzien wordt in een plaatsvervangend voorzitter, voor situaties waarin de voorzitter verhinderd is.

Lid 6 De commissie is zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd. De leden van de commissie hebben zitting op persoonlijke titel en beraadslagen en oordelen zonder last en ruggespraak.

lid 7 Bij behandeling van een BOPZ-klacht maken in ieder geval deel uit van de commissie:

- een psychiater, niet zijnde de eindverantwoordelijke behandelaar
- een jurist

lid 8 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.

lid 9 Het lidmaatschap van de commissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur van de instelling, met de functie van regiomanager of met de functie van geneesheer-directeur.

lid 10 De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden.

lid 11 Aan een lid van de commissie wordt tussentijds ontslag verleend:

- a. op eigen verzoek
- b. bij verlies van de hoedanigheid of beëindiging van de ambts- of taakvervulling waarmee de benoeming heeft plaatsgevonden.

lid 12 Aan de leden en de plaatsvervangende leden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

Artikel 4

Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

lid 1 Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

lid 2 Het, voor zover nodig, regelmatig doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachtenprocedures.

lid 3 Het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur.

lid 4 Het in het algemeen ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

Artikel 5

Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- lid 1* Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken.
- lid 2* De commissie heeft in het kader van de behandeling van klachten toegang tot alle plaatsen in de instelling waar patiënten verblijven.
- lid 3* De commissie kan personen binnen de instelling respectievelijk de organisatie die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken oproepen en horen.
- lid 4* De commissie kan zich laten adviseren door onafhankelijk deskundigen.

Artikel 6

Indienen van een klacht

- lid 1* Zowel een algemene klacht als een specifieke klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd.
- lid 2* De klager wordt binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging toegestuurd en geïnformeerd over de verdere gang van zaken.
- lid 3* Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, dan krijgt de klager alsnog de gelegenheid om zijn of haar klacht op zo kort mogelijke termijn schriftelijk toe te lichten.
- lid 4* Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen, of zoveel langer dan nodig in geval van de situatie in lid 3, mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio.

Artikel 7

Bevoegdheidsverklaring

- lid 1* De commissie beoordeelt allereerst of zij bevoegd is om een oordeel te geven over de ingediende klacht. De commissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als een wettelijk voorschrift bepaalt dat uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- lid 2* Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing mede aan de klager, de verweerder, de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio, onder vermelding van de gronden.

lid 3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

Artikel 8

Ontvankelijkheid van de klager

lid 1 De commissie doet uitspraak over de ontvankelijkheid van de klager. De commissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klager delegeren aan de voorzitter.

lid 2 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

lid 3 Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is of is geweest;
- de klacht geen betrekking heeft op een gedraging of beslissing zoals bedoeld in artikel 1 lid 4;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 1 lid 5 van dit reglement.

lid 4 Van het voorgaande wordt mededeling gedaan aan de klager, aan de verweerder en aan de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio, onder vermelding van de gronden.

Artikel 9

Bemiddeling

lid 1 De voorzitter van de commissie kan bemiddelen tussen klager en verweerder. De klager moet voor deze bemiddeling uitdrukkelijk toestemming verlenen.

lid 2 De voorzitter van de commissie kan de bemiddeling overlaten aan één of meer leden van de commissie of een derde vragen de klacht te onderzoeken, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.

lid 3 Met het geven van toestemming voor bemiddeling geeft de klager ook toestemming om de klachttermijnen gedurende de periode van bemiddeling op te schorten. Wel wordt een termijn bepaald waarin de bemiddeling dient te worden afgerond.

lid 4 De commissie deelt het resultaat van de bemiddeling schriftelijk mee aan de klager en aan de verweerder, met het verzoek aan de klager binnen drie dagen na ontvangst van deze mededeling schriftelijk aan te geven of betrokkene de klacht wil intrekken of de klacht behandeld wil zien conform de artikelen 12 e.v. van dit reglement.

lid 5 Degene die vanuit de commissie heeft geprobeerd te bemiddelen kan niet deelnemen aan de klachtbehandeling door de commissie, wanneer de klager zijn of haar klacht behandeld wil zien conform de artikelen 12 e.v. van dit reglement.

Artikel 10

Schorsing (alleen van toepassing op een specifieke klacht)

- lid 1* De commissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van de klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
- lid 2* De commissie hoort binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek de geneesheer-directeur van de instelling.
- lid 3* De commissie beslist, gehoord de geneesheer-directeur van de instelling, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- lid 4* Van de schorsing wordt onverwijld mondeling en schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, de verweerder en de geneesheer-directeur van de instelling.
- lid 5* De commissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter of een ander lid van de commissie.
- lid 6* De werking van schorsing eindigt op het moment dat de klacht wordt ingetrokken of op het moment dat de commissie beslist op de klacht.

Artikel 11

Melding van een klacht over een ernstige situatie

Interne melding aan de instelling

- lid 1* De voorzitter doet namens de commissie in geval van een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is, daarvan direct mededeling aan de Raad van Bestuur van de instelling.
Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bevestigt de voorzitter van de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de verweerder in kennis van de mededeling aan de Raad van Bestuur.
- lid 2* Indien de voorzitter naar aanleiding van een klacht een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter, doet hij daarvan direct mededeling aan de Raad van Bestuur.
Binnen drie werkdagen na zijn mededeling bevestigt de voorzitter van de commissie de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur.
- lid 3* De Raad van Bestuur informeert binnen een maand na de schriftelijke melding de commissie over zijn bevindingen en over eventuele maatregelen die genomen worden naar aanleiding van de melding.
- lid 4* De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de commissie.

Externe melding aan de inspecteur

- lid 5* Bij een klacht over een situatie waarbij sprake is van een ernstige situatie met een structureel karakter beraadt de commissie zich na afronding van de klachtenbehandeling of zij tot melding aan de inspecteur zal overgaan, waarbij zij de bevindingen en eventuele maatregelen die de Raad van Bestuur aan haar heeft kenbaar gemaakt, in haar afweging betreft. De klachtencommissie doet een melding bij de inspecteur wanneer haar is gebleken dat de instelling geen maatregelen ter zake heeft getroffen.
- lid 6* Indien de ernst van de situatie dit naar het oordeel van de commissie rechtvaardigt, kan de commissie besluiten in een eerder stadium aan de inspecteur te melden. De voorzitter doet dit schriftelijk en gemotiveerd.
- lid 7* Een melding aan de inspecteur doet de commissie schriftelijk en geanonimiseerd.
- lid 8* De commissie deelt haar beslissing schriftelijk mede aan de Raad van Bestuur, de klager en de verweerder, met de mededeling dat zij een geanonimiseerde melding aan de inspecteur heeft gedaan.

Artikel 12

Behandeling van een klacht

- lid 1* De klager en de verweerder worden door de secretaris van de commissie geïnformeerd over de samenstelling van de commissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Zowel de klager als de verweerder kan gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een bepaald lid of van bepaalde leden binnen de commissie, inclusief de voorzitter, aan de behandeling van de klacht. De commissie beslist op het bezwaar. Bij honorering van het wrakingsverzoek wordt het/de gewraakte lid/voorzitter vervangen.
- lid 2* De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden
- lid 3* De commissie kan een ieder binnen de instelling werkzaam verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
Een ieder tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met de wettelijke plicht tot geheimhouding.

Toelichting:

Voor een adequate behandeling van een klacht kan inzage in het dossier door de commissie nodig zijn; de patiënt c.q. de wettelijk vertegenwoordiger(s) moet(en) hiervoor toestemming geven.

Wanneer het informatie betreft over:

Er moet toestemming worden gegeven door:

Een cliënt jonger dan 12 jaar

De wettelijk vertegenwoordigers

Een cliënt van 12 jaar of ouder (wilsbekwaam)

De cliënt

Een cliënt van 12 jaar of ouder (wilsonbekwaam)

Bij cliënten < 18 jaar: De wettelijk vertegenwoordigers

Een ouder

Bij cliënten > 18 jaar: de curator of mentor, de persoonlijk gemachtigde, partner, ouder, kind (in die volgorde)
De betreffende ouder

lid 4 Indien de commissie inlichtingen wil inwinnen bij personen die niet in de instelling werkzaam zijn is daarvoor de schriftelijke toestemming van de patiënt vereist.

lid 5 Als de klacht niet door de patiënt zelf is ingediend, dient de commissie zich ervan te vergewissen of de patiënt akkoord gaat met inzage in de relevante bescheiden, tenzij de patiënt niet in staat is zijn belangen te behartigen.

lid 6 De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging of beslissing waarover is geklaagd (beginsel van hoor en wederhoor).

In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord. De klager of verweerder kan de commissie gemotiveerd verzoeken om het horen van partijen apart van elkaar te laten plaatsvinden. De klachtencommissie neemt een beslissing op dit verzoek. 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. Partijen hebben elk nog één keer de mogelijkheid om, binnen een door de commissie gestelde termijn, op elkaars standpunt te reageren (beginsel van repliek en dupliek).

lid 7 De klager en verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door een door hen aan te wijzen persoon of personen. De kosten hiervan zijn voor de klager voor eigen rekening.

lid 8 De commissie gaat na of de beslissing of gedraging waarover wordt geklaagd:

- a. al dan niet in strijd is met een wettelijk voorschrift, andere toepasselijk te achten regelgeving, de algemeen aanvaarde opvattingen over goed hulpverlenerschap en/of de huisregels van de instelling.
- b. bij afweging van alle feiten en omstandigheden voldoende zorgvuldig, dan wel in redelijkheid toelaatbaar moet worden geacht.

lid 9 De secretaris draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de zitting van de commissie. Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst voorziet de secretaris in de vertaling van de relevante stukken en in bijstand van een tolk.

lid 10 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

Artikel 13

Uitspraak van de commissie

lid 1 Termijnen

Algemene klacht Jeugdwet:

Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een algemene klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De verlenging is maximaal vier weken.

De instelling en de klager kunnen in goed overleg afspreken om een langere termijn dan tien weken af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Bijvoorbeeld wanneer een externe deskundige moet worden ingeschakeld, waardoor de afhandeling van de klacht langer kan duren.

Algemene klacht Wkkgz:

Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een algemene klacht zo spoedig mogelijk, maar tenminste binnen zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist.

Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de Raad van Bestuur, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De Raad van Bestuur doet mededeling aan de klager en verweerder over de verlenging van de termijn. De commissie stemt de termijn af met de Raad van Bestuur, in verband met de verplichting in de Wkkgz dat de klachtbehandeling, inclusief de in artikel 11.1 genoemde beslissing van de Raad van Bestuur moet zijn afgerond binnen zes weken met een verlengingsmogelijkheid van maximaal vier weken.

De instelling en de klager kunnen in goed overleg afspreken om een langere termijn dan tien weken af te spreken. Bijvoorbeeld wanneer dit in het belang is van een duurzame oplossing. Bijvoorbeeld wanneer een externe deskundige moet worden ingeschakeld, waardoor de afhandeling van de klacht langer kan duren.

Toelichting:

In de Wkkgz is geregeld dat de klachtbehandeling moet zijn afgerond binnen zes weken, met de mogelijkheid tot verlenging van maximaal vier weken. Dit betreft het onderzoek naar de klacht, het oordeel naar aanleiding van het onderzoek en de beslissing van de Raad van Bestuur naar aanleiding van de klacht. De procedure bij de klachtencommissie en de beslissingstermijn van de Raad van Bestuur zijn twee communicerende vaten. Als de klachtencommissie langer tijd nodig heeft om een uitspraak te doen leidt dat tot minder tijd voor de Raad van Bestuur om een beslissing te nemen. Dit betekent dat afstemming tussen commissie en Raad van Bestuur van belang is.

lid 2 Specifieke klacht BOPZ:

Tenzij artikel 9 (bemiddeling) van dit reglement is toegepast, wordt op een specifieke klacht, op grond van artikel 41 Wet BOPZ, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag waarop de klacht is ontvangen beslist. Indien het een klacht betreft 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, wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht beslist.

lid 3 De commissie kan de volgende beslissingen nemen:

- een onbevoegdheidsverklaring van de commissie
- een niet-ontvankelijkheidsverklaring van de klager
- een (gedeeltelijke) gegrondheidsverklaring van de klacht
- een (een gedeeltelijke) ongegrondheidsverklaring van de klacht

De commissie brengt haar oordeel ter kennis van de Raad van bestuur. Aan haar oordeel kan de commissie aanbevelingen aan de Raad van Bestuur toevoegen.

lid 4 Specifieke klacht BOPZ:

Indien de commissie de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Vernietiging van de beslissing brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing met zich mee. 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 beslissing van de commissie. De commissie kan een termijn stellen.

lid 5 Een afschrift van het oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan de klager, de verweerder, de betrokken patiënt (indien deze niet de klager was), de Raad van Bestuur en het management van de desbetreffende regio.

In het geval van een specifieke klacht wordt een afschrift van dit oordeel van de commissie eveneens gezonden aan de geneesheer-directeur en de inspecteur.

lid 6 Indien de klager de Nederlandse taal niet beheerst, wordt de inhoud van de beslissing aan de klager medegedeeld in een andere voor hem of haar begrijpelijke taal.

Artikel 14 **Maatregelen**

lid 1 Algemene klacht Jeugdwet:

De Raad van Bestuur deelt aan de klager en de 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 de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Algemene klacht Wkkgz:

De Raad van Bestuur deelt aan de klager en de commissie uiterlijk zes weken na de dag waarop de klacht is ontvangen schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van deze termijn deelt de Raad van Bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de verweerder en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken. De termijn van verlenging is maximaal 4 weken.

- lid 2* Een afschrift van het oordeel van de Raad van Bestuur wordt terstond gezonden aan de verweerder, de betrokken patiënt (indien deze niet de klager was) en de het management van de betreffende regio van de instelling.

Artikel 15

Beroepsmogelijkheid

- lid 1* Voor algemene klachten is niet voorzien in een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van de commissie.
- lid 2* Bij een specifieke klacht waarop de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of deze als ongegrond heeft beoordeeld kan de klager de inspecteur voor de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Overige bepalingen

Artikel 16

Overige klachtmogelijkheden

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

Artikel 17

Kosten

- lid 1* Voor de behandeling van klachten binnen de instelling mogen noch door de commissie noch door de Raad van Bestuur, aan de klager of de verweerder kosten in rekening worden gebracht.
- lid 2* De leden van de commissie genieten vergoeding voor de reiskosten.
- lid 3* De kosten gemaakt voor het horen van externe deskundigen komen voor rekening van de instelling.

Artikel 18

Openbaarmaking

Dit reglement wordt binnen tien dagen nadat het 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 informatiebrochures voor patiënten wordt het bestaan van het reglement gemeld, alsmede bovengenoemd adres.

Artikel 19

Vaststelling en wijziging klachtenreglement

lid 1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de Raad van Bestuur van Accare, na overleg met elke andere instelling op het gebied van geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jeugdigen die daartoe met de Raad van Bestuur van Accare een overeenkomst is aangegaan en nadat de ondernemingsraad om instemming conform art. 27, lid 1, sub j van de WOR en de cliëntenraad tijdig om advies is gevraagd.

lid 2 Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.

lid 3 Dit reglement wordt, na inwerkingtreding, elke twee jaar geëvalueerd.

Artikel 20

Toezicht

De Raad van Bestuur van Accare ziet er op toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

Artikel 21

Onvoorziene situaties

In situaties waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter van de klachtencommissie. Van deze beslissing wordt mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur van Accare. De Raad van Bestuur van Accare kan vervolgens zo nodig het reglement aanpassen.

Artikel 22

Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2017.

Toelichting

De datum van inwerkingtreding is afhankelijk van de afronding van de medezeggenschapsprocedures bij de ondernemingsraad en Adviesraad.

Bijlage 1

Klachtbehandeling binnen Accare

Advies

Formele klachtbehandeling

Vervolg

U bent niet tevreden over de zorg van Accare

Als u niet tevreden bent dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met uw eigen behandelaar.
De behandelaar kan een eventueel misverstand dan direct rechtzetten of samen naar een oplossing zoeken.
U kunt uw klacht ook voorleggen aan het regiomanagement (u kunt daarvoor het formulier op de website gebruiken).

U kunt uw klacht altijd voorleggen aan de klachtencommissie van Accare.
Dit reglement regelt de wijze van klachtbehandeling door de klachtencommissie

De bestuurder beoordeelt naar aanleiding van de uitspraak van de commissie of er maatregelen nodig zijn en zo ja, welke maatregelen.



Als u dat wil kunt u ondersteuning vragen van:

- De vertrouwenspersoon v/d gemeente
- De klachtenfunctionaris van Accare
- De patiëntenvertrouwenspersoon
- Uw advocaat

Er zijn diverse andere mogelijkheden buiten Accare. Deze zijn opgenomen in bijlage 2 van het klachtenreglement.

Bijlage 2– Overzicht regiomanagement Accare

U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier van Accare. Dit is te vinden op onze website (<https://www.accare.nl/over-accare/hoe-werkt-accare/rechten-van-kinderen/klachten/klachtenformulier/>). Dit formulier wordt toegezonden aan het regiomanagement van uw regio.

Regio	Locaties	Telefoonnummer secretariaat
Regio Groningen/Universitair Centrum		(06) 46851250
Mw. T. Veldema	Regiomanager algemene zaken	Groningen, Appingedam
Mw. W. Kamp	Regiomanager behandelzaken	Groningen, Appingedam
Regio Friesland		(06) 55697429
Mw. W. Banus	Regiomanager algemene zaken	Drachten, Dokkum, Leeuwarden, Sneek
Dhr. H. Meulman	Regiomanager behandelzaken	Drachten, Dokkum, Leeuwarden, Sneek
Regio Drenthe West		(06) 15589830
Mw. C. van der Velde	Regiomanager algemene zaken	Assen, Beilen, Roden, Meppel, Hoogeveen, Steenwijk
Mw. L. van Iersel	Regiomanager behandelzaken	Assen, Beilen, Roden, Meppel, Hoogeveen, Steenwijk
Regio Groningen–Oost en Drenthe Zuidoost		(06) 52688232
Dhr. B. Hartog	Regiomanager algemene zaken	Emmen, Hoogezand, Stadskanaal, Veendam, Winschoten
Mw. A. Hielema	Regiomanager behandelzaken	Emmen, Hoogezand, Stadskanaal, Veendam, Winschoten
Regio IJsselland		(06) 86816167
Mw. B. Terpstra	Regiomanager algemene zaken	Zwolle
Mw. J. Kool	Regiomanager algemene zaken	Hardenberg
De heer P. Dijkema	Regiomanager behandelzaken	Zwolle
Mw. G. van der Meer	Regiomanager behandelzaken	Hardenberg
Regio Midden IJssel/Oost–Veluwe		(06) 46721245
Mw. J. Kool	Regiomanager algemene zaken	Deventer
Mw. N. Keizers	Regiomanager behandelzaken	Deventer

Regio		Locaties	Telefoonnummer secretariaat
Regio Flevopolder Accare Almere			(06) 86816167
Mw. B. Terpstra	Regiomanager algemene zaken	Almere	
Mw. H. Tempel	Regiomanager behandelzaken	Almere	
Regio Noord-West Veluwe			(06) 86816167
Mw. B. Terpstra	Regiomanager algemene zaken	Harderwijk	
Mw. H. Tempel	Regiomanager behandelzaken	Harderwijk	
Regio Twente			(06) 46721245
Mw. J. Kool	Regiomanager algemene zaken	Hengelo	
Mw. G. van der Meer	Regiomanager behandelzaken	Hengelo	
Accare Intensieve Zorg			(06) 12223936 06 25339558
Dhr. B. de Bruijn	Regiomanager algemene zaken	Groningen, Smilde	
Mw. F. Wanders	Regiomanager behandelzaken	Groningen, Smilde	
Raad van Bestuur			
Dhr. P. Dijkshoorn	Bestuurder		0592-857050
Mw. W. A. Beernink	Bestuurder		

Bijlage 3 – Waar kunt u terecht met klachten in de gezondheidszorg en jeugdhulp?

Wanneer u niet tevreden bent met de behandeling bij Accare dan zijn er verschillende klachtmogelijkheden.

Advies: praat eerst met uw behandelaar

Als u niet tevreden bent of de behandeling dan is het goed om eerst in gesprek te gaan met uw behandelaar. Misschien is er sprake van een misverstand of weet de behandelaar niet dat u ergens ontevreden bent. Uw behandelaar kan dit dan direct met u rechtzetten of samen met u naar een oplossing zoeken. Eventueel kunt u ook nog contact opnemen met de leidinggevende van de behandelaar.

Klachtmogelijkheden binnen Accare

1. Een klacht indienen kan met *het klachtenformulier* op www.accare.nl
2. Een klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Accare
3. Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Ondersteuning

Wanneer u overweegt een klacht in te dienen kunt u ervoor kiezen om ondersteuning vragen aan verschillende functionarissen:

De klachtenfunctionaris van Accare

De heer René van Dijk is klachtenfunctionaris van Accare
Hij is bereikbaar op telefoonnummer (06) 46356534 en via e-mail op r.van.dijk@accare.nl

Meer informatie is te vinden op:
www.accare.nl

De klachtenfunctionaris van Accare kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. Hij/zij kan ook bemiddelen tussen u en de behandelaar. Hij/ zij is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Accare

De vertrouwenspersoon van de gemeente

De vertrouwenspersoon van de gemeente kan helpen bij vragen of klachten. Hij/zij kan luisteren en meedenken, advies of raadgeven, en helpen bij het oplossen van problemen en klachten. Hij/zij kan met u in gesprek gaan met een hulpverlener.

Meer informatie is te vinden op:
<https://www.accare.nl/over-accare/nieuws/de-vertrouwenspersoon-jeugdhulp-is-er-ook-voor-jou>

De patiëntenvertrouwenspersoon

Als een client is opgenomen dan kan hij of zij met vragen en klachten terecht bij de patiëntenvertrouwenspersoon. Dit geldt ook voor clienten met een voorwaardelijke rechterlijke machtiging of een zelfbindingsverklaring in het kader van de BOPZ. De patiëntenvertrouwenspersoon kan luisteren en meedenken, advies of raadgeven, en helpen bij het oplossen van problemen en klachten. De pvp is de belangenbehartiger van de cliënt. Hij/zij kan met u in gesprek gaan met een hulpverlener. De pvp is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Accare.

Meer informatie is te vinden op:
www.pvp.nl

Patientenvertrouwenspersoon Accare
Gerie Bulstra | telefoon 06-44064782

Cliënten die niet zijn opgenomen kunnen gebruik maken van de helpdesk van de St. PVP (tel. 0900-4448888)

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten over de kwaliteit van zorg. Zij lossen geen klachten op, maar ze helpen u wel verder. Zo informeren ze u over de mogelijkheden uw klacht op te lossen, beantwoorden ze uw vragen en helpen ze u met praktische tips. Bij het Landelijk Meldpunt Zorg is een klachtenwijzer beschikbaar die kan helpen bij de keuze welke weg

Meer informatie is te vinden op:

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/home>
<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/klachtenwijzer>

Klachtmogelijkheden buiten Accare

U kunt een klacht ook voorleggen aan verschillende instanties.

Het is uiteindelijk aan u, als cliënt, om te beslissen op welke manier u uw onvrede kenbaar wilt maken.

De geschillencommissie

De geschillencommissie doet uitspraak over de klacht, geeft bindende adviezen en kan schadevergoeding tot kennen tot een bedrag van € 25.000,=

Van toepassing op klachten in het kader van:

- De Wkkgz

Meer informatie is te vinden op: <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1723/ggz-brochure.pdf>

Het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

De Tuchtcolleges voor de Gezondheidszorg behandelen klachten over het medisch handelen van individuele zorgverleners. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit in de gezondheidszorg op niveau te houden.

Er kan alleen een klacht worden ingediend bij het tuchtcollege wanneer de behandelaar geregistreerd staat in het BIG-register. Dit zijn bij Accare de artsen, (kinder- en jeugd) psychiaters, GZ-psychologen, psychotherapeuten, klinisch (neuro-) psychologen, verpleegkundigen en verpleegkundig specialisten.

Meer informatie is te vinden op: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd

Het College van Toezicht behandelt klachten over het handelen van individuele jeugdhulpverleners. Het tuchtrecht is bedoeld om de kwaliteit in de jeugdhulp op niveau te houden.

Van toepassing op klachten in het kader van:

- De Jeugdwet

Er kan alleen een klacht worden ingediend bij het College van Toezicht wanneer de behandelaar geregistreerd is in het Kwaliteitsregister Jeugd. Dit zijn bijna alle behandelaars, met uitzondering van de behandelaars die in het BIG-register staan geregistreerd.

Meer informatie is te vinden op: <https://skjeugd.nl/tuchtrecht>

De Autoriteit Persoonsgegevens

Indien u klachten heeft over de wijze waarop Accare omgaat met uw persoonsgegevens dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Accare maar u kunt ook klacht neerleggen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Meer informatie is te vinden op: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

De rechter

Schadeclaims kunnen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter. Schadeclaims tot € 25.000,= kunnen, in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (wkkgz) ook worden ingediend bij de geschillencommissie

Meer informatie is te vinden op: www.rechtspraak.nl

De politie

Net als iedere andere burger vallen behandelaars ook onder het strafrecht. Wanneer een behandelaar een strafbaar feit pleegt kan daarvan aangifte worden gedaan bij de politie.

Meer informatie is te vinden op: www.politie.nl