

Reglement Klachtencommissie patiënten Parnassia Bavo Groep

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een klachtenregeling te realiseren voor de behandeling van klachten van patiënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden. Voor de patiënt moet duidelijk zijn op welke wijze hij zijn klacht aan de orde kan stellen. De Parnassia Bavo Groep heeft een brede doelstelling bij de klachtenbehandeling: de onvrede van de patiënt moet worden opgelost. Daartoe is de meest gebruikelijke vorm het bespreken van de onvrede tussen de betrokken hulpverlener en de klager. Daarnaast wordt onvrede vaak effectief opgelost via bemiddeling door een leidinggevende, patiëntenvertrouwenspersoon of mediator. Ten slotte heeft de patiënt de mogelijkheid - ook rechtstreeks - een onafhankelijke klachtencommissie zijn klacht te laten beoordelen.

Goede omgang met klachten van patiënten is dus een zaak van alle medewerkers, niet alleen van een klachtencommissie. Daarbij gaat het niet alleen om een zorgvuldige klachtenbehandeling, maar ook om het gebruik van klachten ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Dit reglement is een onderdeel van het algemene klachtenbeleid. Het ziet op de behandeling door de Klachtencommissie Parnassia Bavo Groep van algemene klachten van vrijwillig en onvrijwillig opgenomen en ambulante patiënten op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), en voor specifieke klachten van onvrijwillig opgenomen patiënten op grond van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz).

Reglement

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

1.1 De (ggz-)instelling

- Parnassia Bavo Groep: de zorgbedrijven
 - Parnassia
 - Bavo Europoort
 - Dijk en Duin
 - PsyQ
 - Brijder
 - Palier
 - Lucertis
 - alsmede Zorgservice
- Scelta, expertisecentrum voor persoonlijkheidsproblematiek, vestiging Den Haag.

1.2 Raad van bestuur

De raad van bestuur van de Parnassia Bavo Groep.

1.3 Bestuurder

De bestuurders van de zorgbedrijven en de bestuurder van Scelta genoemd onder 1.1.

1.4 Medewerker

De persoon die al dan niet in dienstverband werkzaamheden verricht(te) voor de instelling.

1.5 Commissie

De ingevolge artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (afgekort: WKCZ) en artikel 41 van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (afgekort: de Wet Bopz) vereiste Klachtencommissie voor patiënten ingesteld door de onder 1.1 genoemde instellingen.

1.6 Patiënt, cliënt en bewoner

De persoon, aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend. Hierna te noemen: de patiënt.

1.7 Klager

1.7.1 De persoon, die ingevolge de WKCZ bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:

- a. de patiënt
- b. de door de patiënt aangewezen persoon of personen aan wie een afschrift van de zelfbindingsverklaring tot opname, behandeling en verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis is verstrekt
- c. de nabestaanden van de patiënt
- d. de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt
- e. de persoonlijk schriftelijk gemachtigde
- f. de echtgenoot of (geregistreerde) levenspartner, ouder, kind, broer of zus van de patiënt.

De personen genoemd onder c., d. en e. klagen namens de patiënt.

1.7.2 De persoon, die ingevolge de Wet Bopz bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:

- a. de patiënt
- b. de echtgenoot of (geregistreerde) levenspartner
- c. de ouders van de patiënt dan wel één van hen, voorzover ze niet van het ouderlijk gezag zijn ontheven of uit de ouderlijke macht zijn gezet
- d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad
- e. de voogd, de curator of de mentor van de patiënt
- f. elke andere in de instelling verblijvende patiënt.

De personen genoemd onder b., d. en f. klagen namens de patiënt.

1.8 Aangeklaagde

De (ex-)medewerker dan wel de instelling waartegen de klacht is gericht.

1.9 Klacht

Een bij de Klachtencommissie ingediend bezwaar tegen:

- a. een gedraging van een medewerker of handelwijze van de instelling jegens een patiënt (ingevolge artikel 2 van de WKCZ)
- b. de beslissing dat een patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen (ingevolge artikel 38, 2° lid, 2° volzin van de Wet Bopz)

- c. de beslissing dat ondanks verzet van de patiënt het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voorzover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden (ingevolge artikel 38, 5^e lid, 3^e volzin van de Wet Bopz, artikel 38a t/m 38c van de Wet Bopz)
- d. de beslissing dat middelen of maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties die door de patiënt als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt worden toegepast, zoals afzondering, separatie, fixatie, gedwongen toediening van medicatie, vocht of voedsel (ingevolge artikel 39 van de Wet Bopz)
- e. de beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden worden aangebracht te weten het ontvangen en verzenden van post, het ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid in en rond de instelling en het recht op vrij telefoonverkeer (ingevolge artikel 40, 2^e, 3^e en 4^e lid van de Wet Bopz)
- f. de beslissing tot het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan (ingevolge artikel 41 van de Wet Bopz).

1.10 Gedraging of beslissing

Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een beslissing die gevolgen heeft voor de patiënt.

1.11 Begeleider/vertrouwenspersoon

Degene die vanuit het vertrouwen van de klager dan wel de medewerker bijstand verleent bij de behandeling van een klacht.

1.12 De inspectie

De Inspectie voor de Gezondheidszorg.

1.13 De Rechter

De rechtbanken in de betreffende arrondissementen.

Artikel 2. DOELSTELLING EN UITGANGSPUNTEN

2.1 Doelstelling

De regeling heeft tot doel:

- a. het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten
- b. het leveren van een bijdrage aan de kwaliteit van de zorg binnen de geestelijke gezondheidszorg en de verslavingszorg, waaronder het op grond van ingediende klachten signaleren en/of melden van eventuele structurele tekortkomingen in zorg- en dienstverlening.

2.2 Uitgangspunten bij deze regeling zijn:

- a. het op verantwoorde wijze uitvoering geven aan de bemiddeling en behandeling van klachten overeenkomstig de WKCZ en de Wet Bopz
- b. zorgvuldigheid, betrouwbaarheid en geheimhouding bij afhandeling van klachten
- c. een onafhankelijke klachtbehandeling ondermeer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de commissie
- d. bij signalering van een potentiële klacht wordt getracht door bemiddeling te komen tot genoegdoening van de klager.

Artikel 3. KLACHTENCOMMISSIE

3.1 Instelling

De onder 1.1 genoemde instellingen dragen overeenkomstig het bepaalde in dit reglement zorg voor de instelling van een gemeenschappelijke Klachtencommissie met drie regionaal werkende kamers, te weten Haaglanden, Rijnmond en Noord-Holland.

3.2 Samenstelling

3.2.1 Per regio bestaat de commissie uit een pool van meerdere leden, waaronder minimaal:

- drie juristen, niet werkzaam voor een ggz- dan wel verslavingszorg instelling als genoemd bij 1.1, waarvan er één tevens (coördinerend) voorzitter van de regionale kamer is.
- De overige leden van de commissie zijn inhoudelijk deskundigen die een goede afspiegeling vormen van de binnen de geestelijke gezondheidszorg dan wel verslavingszorg werkzame disciplines. Bij klachten conform de Wet Bopz maakt altijd een psychiater c.q. een specialist ouderengeneeskunde deel uit van de commissie.
- De participerende instellingen niet zijnde onderdeel van de Parnassia Bavo Groep worden geacht minimaal één inhoudelijk deskundig lid voor te dragen.

3.2.2 De voorzitters en leden verrichten hun taak volgens een, bij voorkeur, halfjaarlijks vooraf opgesteld rooster; de voorzitters zijn (met de ambtelijk secretaris) verantwoordelijk voor de recrutering van de leden ten behoeve van een zitting.

3.2.3 De bestuurders van de regionale ketenzorgbedrijven Bavo Europoort, Dijk en Duin en Parnassia voegen aan de regionale kamer van de commissie in hun respectievelijke regio een medewerker toe in de functie van ambtelijk secretaris en voorzien in zijn waarneming. Deze medewerkers zijn geen lid van de commissie.

3.3 Voordracht, benoeming, zittingstermijn, ontslag en vergoeding

3.3.1 Voordracht

De bestuurders van de regionale ketenzorgzorgbedrijven Bavo Europoort, Dijk en Duin en Parnassia zijn verantwoordelijk voor het werven van de leden van de regionale kamer in hun respectievelijke regio en dragen die ter benoeming voor aan de raad van bestuur. De bestuurders kunnen voor het werven meerdere in- en externe gremia verzoeken hiertoe voorstellen te doen.

3.3.2 Benoeming

Het voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van een regionale kamer van de commissie wordt door de raad van bestuur ter advisering aan de Concern Cliëntenraad van de Parnassia Bavo Groep aangeboden. Na advisering vindt de definitieve benoeming door de raad van bestuur plaats.

3.3.3 Zittingstermijn

De leden worden benoemd voor een termijn van vier jaar. Herbenoeming is éénmaal mogelijk. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger voorgedragen conform het bepaalde bij 3.3.1 en vindt benoeming plaats volgens het bepaalde onder 3.3.2 en 3.3.3. Een lid treedt af wanneer de 70-jarige leeftijd is bereikt.

3.3.4 Ontslag

Gedurende de termijn van hun benoeming kunnen de voorzitters en leden van de commissie slechts door de raad van bestuur van hun functie worden ontheven

wegens verwaarlozing van hun taak en overigens om redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

3.3.5 De leden ontvangen een vergoeding voor hun werkzaamheden.

3.4 Geheimhouding

De voorzitter en de leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht, ook na beëindiging van hun lidmaatschap, omtrent al hetgeen te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht.

De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van ambtelijk secretaris, ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

3.5 Verschoning en wraking

De voorzitters en leden van de commissie verschonen zich van de behandeling van een klacht, waarbij zij in enig opzicht zijn betrokken, dan wel betrokken zijn geweest. De leden van de commissie kunnen door of namens de klager worden gewraakt om aan de behandeling van een klacht deel te nemen. De commissie besluit terstond of de wraking wordt toegestaan.

4 BEMIDDELING

4.1 Onverminderd het recht van klager bij de commissie een klacht in te dienen, wordt bij de toepassing van deze regeling ervan uitgegaan dat eerst getracht wordt klachten op te lossen in overleg met:

- de medewerker op wiens gedraging of beslissing het ongenoegen is gericht
- de leidinggevende(n) van de zorgeenheid binnen de instelling
- de patiëntenvertrouwenspersoon.

4.2 Indien de voorzitter van de commissie daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens een klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, met instemming van klager worden geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een voor klager aanvaardbare oplossing van de klacht te komen.

4.3 De voorzitter van de commissie kan de (naasthogere) leidinggevende vragen bij een klacht over een medewerker te bemiddelen, dan wel een lid uit de commissie aanwijzen die met de bemiddelingspoging wordt belast, teneinde zo mogelijk tot een voor klager aanvaardbare oplossing te komen.

4.4 Gedurende de periode van bemiddeling worden de klachttermijnen opgeschort.

4.5 Indien tot een aanvaardbare oplossing van de klacht is gekomen deelt te leidinggevende het resultaat van de bemiddeling binnen vijf werkdagen schriftelijk mee aan de voorzitter van de Klachtencommissie en de klager. Uit deze rapportage moet blijken dat klager tevreden is met het resultaat van de bemiddeling.

4.6 Bij het bereiken van een aanvaardbare oplossing van een klacht wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken en als zodanig geregistreerd.

4.7 Indien bemiddeling niet leidt tot een voor klager aanvaardbare oplossing dan wordt de klacht door de commissie in behandeling genomen volgens de procedure als omschreven in de artikelen 5 en volgende van dit reglement. Het lid van de

commissie belast met de bemiddelingspoging neemt geen deel aan de behandeling van de klacht door de commissie.

5 KLACHTENPROCEDURE

- 5.1.1 Een klacht dient schriftelijk en ondertekend bij de commissie te worden ingediend en naam, adres en geboortedatum van klager te bevatten.
- 5.1.2 Een klacht wordt gericht aan: Klachtencommissie patiënten Parnassia Bavo Groep, t.a.v. de voorzitter, regio Haaglanden, c.q. Rijnmond, c.q. Noord-Holland, Monsterseweg 93, 2553 RJ Den Haag.
- 5.1.3 Het bureau van de geneesheer-directeur Parnassia Bavo Groep fungeert als secretariaat van de Klachtencommissie en draagt zorg voor onmiddellijke doorzending van de klacht aan de ambtelijk secretaris van de betreffende regionale kamer.

5.2 Het niet in behandeling nemen van een klacht

In overleg met de voorzitter van de commissie gaat de ambtelijk secretaris na, of

- a. de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen
- b. de klager bevoegd is een klacht in te dienen
- c. de klacht geen betrekking heeft of kan hebben op een klachtgrond als bedoeld in artikel 1 lid 9
- d. een gelijke klacht reeds in behandeling is genomen dan wel eerder in behandeling is geweest, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan waardoor hernieuwde behandeling niet zinvol is.

Indien één van de in dit lid genoemde omstandigheden zich voordoet is de voorzitter van de commissie bevoegd de klacht niet of niet verder in behandeling te nemen. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt schriftelijk melding gedaan aan klager, de aangeklaagde en de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht. De melding gaat in afschrift aan de betrokken geneesheer-directeur.

Indien het een klacht betreft als bedoeld in artikel 41 Bopz wordt deze melding ook gedaan aan de Inspectie.

5.3 Verzoek tot schorsing

- 5.3.1 Inzake een Bopz-klacht kan de commissie op een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de klager de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht is gericht voor de duur van de behandeling van de klacht schorsen.
- 5.3.2 De commissie legt het verzoek om schorsing binnen drie werkdagen na ontvangst voor advies voor aan de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf.
- 5.3.3 Nadat het advies van de geneesheer-directeur door de commissie is ontvangen beslist zij onverwijld op het verzoek van de schorsing.
- 5.3.4 De commissie geeft van de beslissing op het schorsingsverzoek onverwijld kennis aan klager. Een mondelinge kennisgeving wordt schriftelijk bevestigd.

5.4 Ontvangstbevestiging

De ambtelijk secretaris van de commissie

- a. bevestigt binnen één week aan klager de ontvangst van de klacht
- b. zendt aan de medewerker in afschrift aan de leidinggevende en directie terstond een afschrift van de klacht met het verzoek schriftelijk naar de commissie te reageren op de klacht

- c. doet van de indiening van een klacht en de inhoud ervan mededeling aan de bestuurder i.c. de geneesheer-directeur van het betreffende zorgbedrijf
- d. stelt in overleg met de voorzitter de commissie samen in geval het tot een hoorzitting komt en het rooster niet toereikend is
- e. stelt in overleg met de voorzitter de zittingsdatum vast indien het rooster niet toereikend is
- f. roept partijen op voor de hoorzitting; hierbij worden partijen gewezen op hun recht zich te laten begeleiden en zich te laten vertegenwoordigen.

5.5 Hoorzitting

5.5.1 Samenstelling

Per klacht wordt een commissie samengesteld volgens de volgende verdeelsleutel: een jurist, tevens voorzitter, en twee inhoudelijk deskundigen. Bij de keuze van de inhoudelijk deskundigen zal zoveel als mogelijk gelet worden op de aard van de klacht. Bij klachten conform de Wet Bopz maakt altijd een psychiater c.q. een specialist ouderengeneeskunde deel uit van de commissie.

5.5.2 Horen van partijen

De commissie stelt de klager en degene over wie geklaagd wordt in de gelegenheid gehoord te worden. Partijen worden in principe in elkaars bijzijn gehoord. Op verzoek van klager of aangeklaagde kan de voorzitter van de commissie besluiten dat het horen apart van elkaar plaatsvindt. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord kan de commissie besluiten beiden nogmaals, al dan niet gescheiden, te horen. De commissie handelt naar bevind van zaken als klager en/of aangeklaagde niet ter zitting verschijnt (zie 6. Slotbepalingen 6.10).

5.5.3 Vertrouwenspersoon

De klager en degene over wie geklaagd wordt, kunnen zich tijdens het horen doen bijstaan door een vertrouwenspersoon.

5.5.4 Inlichtingen

- a. De commissie kan deskundigen raadplegen, om overlegging verzoeken van terzake dienende bescheiden en daarvoor in aanmerking komende derden oproepen voor het verkrijgen van nadere inlichtingen.
- b. De commissie kan iedere medewerker verzoeken inlichtingen te verstrekken. Een medewerker aan wie dit verzocht wordt, verstrekt de inlichtingen voorzover dit niet in strijd is met een wettelijke plicht tot geheimhouding.

5.6 Klachtbehandeling

5.6.1 De klachtbehandeling houdt ondermeer in, dat de commissie, op grond van het feitencomplex, de haar toegezonden rapportage(s) en de terzake afgelegde verklaringen onderzoekt of naar haar oordeel is gehandeld in strijd met:

- a. de wettelijke voorschriften
- b. in de instelling en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen of gedragsregels;
- c. normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

5.6.2 De commissie kan:

- a. een klacht niet in behandeling nemen (art. 5.2)
- b. een klacht gegrond achten
- c. een klacht deels gegrond achten
- d. een klacht ongegrond achten.

5.7 Uitspraak

WKCZ

5.7.1 De commissie brengt haar oordeel over de gegrondheid van de klacht ingevolge de WKCZ uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen

- omkleed ter kennis van de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht, de klager en de medewerker, en in afschrift aan de (direct) leidinggevende. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
- Het oordeel wordt in beginsel na afloop van (de nabespreking van) de hoorzitting telefonisch door de ambtelijk secretaris aan de betrokkenen doorgegeven. Indien daarvan wordt afgezien deelt de voorzitter dat aan het einde van de zitting mee.
- 5.7.2 Indien het de commissie bij uitzondering niet mogelijk is binnen de in het vorige lid genoemde termijn een uitspraak te doen, doet zij daarvan schriftelijk en met vermelding van de reden mededeling aan de in dat lid genoemde personen en instanties onder vermelding van de termijn waarbinnen de uitspraak kan worden verwacht.
- 5.7.3 De raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht, bericht schriftelijk en gemotiveerd binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen worden genomen.
- BOPZ**
- 5.7.4 De beslissing van de commissie inzake een Bopz-klacht strekt tot
- onbevoegdverklaring van de commissie
 - niet-ontvankelijkverklaring van de klacht
 - ongegrondverklaring van de klacht, of
 - gegrondverklaring van de klacht.
- 5.7.5 De commissie brengt haar beslissing over de gegrondheid van de klacht ingevolge de Wet Bopz bij een nog lopende toepassing van dwang uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht met redenen omkleed ter kennis van de bestuurder en de geneesheer-directeur van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht, de klager, de medewerkers, het bureau geneesheer-directeur Parnassia Bavo Groep en de inspectie.
- Indien de toepassing is beëindigd geldt de termijn van vier weken.
- De commissie kan hierbij aanbevelingen doen.
- De beslissing wordt in beginsel na afloop van (de nabespreking van) de hoorzitting telefonisch door de ambtelijk secretaris aan de betrokkenen doorgegeven. Indien daarvan wordt afgezien deelt de voorzitter dat aan het einde van de zitting mee.
- 5.7.6 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.
- 5.7.7 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 haar beslissing. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon zal zich in deze kwestie laten adviseren door de verantwoordelijke geneesheer-directeur.
- 5.7.8 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.
- 5.7.9 De bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht bericht binnen vier weken na de ontvangst van de beslissing van de commissie aan alle belanghebbenden of er naar aanleiding van de beslissing van de commissie maatregelen worden genomen.
- 5.7.10 Indien de commissie niet tijdig haar beslissing heeft gegeven of indien de beslissing inhoudt dat de klacht (gedeeltelijk) niet gegrond is, kan de klager de inspecteur voor

- de gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De klager voegt bij het verzoekschrift
- een kopie van de klacht en
 - een kopie van de beslissing van de commissie of van de mededeling van de commissie dat deze de klacht niet in behandeling neemt.
- 5.7.11 De inspecteur dient het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter in binnen twee weken, tenzij hij beslist dat de klager kennelijk niet ontvankelijk is. Indien de klager niet de betrokken patiënt is dan hoort de inspecteur deze patiënt. Heeft deze bezwaar dan dient de inspecteur alleen om gewichtige redenen het verzoekschrift in.
- 5.7.12 Indien de patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- 5.7.13 Bij het verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter (hetzij via de inspecteur ingediend, tenzij rechtstreeks door de patiënt zelf) dient een afschrift van de klacht en de beslissing van de commissie bijgevoegd te zijn.

6 SLOTBEPALINGEN

6.1 Overige instanties

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere instantie die de klacht in behandeling kan nemen, zoals het regionale tuchtcollege, de inspectie voor de gezondheidszorg, de burgerlijke of strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, dient deze dit onverwijld aan de commissie mee te delen.

6.2 Kosten

- 6.2.1 De Klachtencommissie brengt aan de klager geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Eventuele kosten voor bijstand van de klager komen voor diens rekening.
- 6.2.2 Voor het tegen betaling inschakelen van een externe deskundige heeft de Klachtencommissie toestemming van de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht.

6.3 Schadeclaims

De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Schadeclaims worden terstond verwezen naar de raad van bestuur van de instelling dan wel de bestuurder van het zorgbedrijf waarop de klacht betrekking heeft.

6.4 Klachten gericht op een ernstige situatie met structureel karakter

Indien een klacht op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de commissie de raad van bestuur daarvan in kennis. Indien de commissie niet is gebleken dat de raad van bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de inspectie, nadat de raad van bestuur van dit voornemen op de hoogte is gesteld. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.

6.5 Bewaring van dossiers

De dossiers met betrekking tot klachten worden gedurende tien jaar bewaard en daarna vernietigd.

6.6 Bekendmaking

De bestuurder draagt zorg voor bekendmaking van dit reglement binnen het zorgbedrijf aan patiënten en medewerkers op een wijze die in de instelling gebruikelijk is. In de cliënten-informatiebrochures wordt het bestaan van het reglement gemeld onder de vermelding van het adres waar een klacht moet worden ingediend.

6.7 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks voor 1 april van het daarop volgende kalenderjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de raad van bestuur en de inspectie.

6.8 Evaluatie

De raad van bestuur en de commissie evalueren tweejaarlijks het reglement.

6.9 Wijziging en vaststelling

Voorstellen tot wijziging van dit reglement worden ingediend bij de raad van bestuur en worden vervolgens voorgelegd aan de Klachtencommissie. Vaststelling geschiedt door de raad van bestuur gehoord de belanghebbende organen waaronder de medezeggenschap Parnassia Bavo Groep.

6.10 Onvoorziene omstandigheden

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, wordt voorzien door de Klachtencommissie al dan niet in overleg met de raad van bestuur respectievelijk de bestuurder van het zorgbedrijf waartegen de klacht is gericht.

6.11 Toezien

De raad van bestuur ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens dit reglement.

6.12 Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 maart 2010.

Correspondentie richten aan:

Klachtencommissie patiënten PBG
t.a.v. de voorzitter
Monsterseweg 93
2553 RJ DEN HAAG