

Klachtenregeling

Voorwoord

Klanten dienen niet snel een klacht in. Als een klant de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker er zorgvuldig mee om te gaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn en biedt mogelijkheden tot verbetering van de dienstverlening waardoor voorkomen kan worden dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet. Een goede klachtenregeling is daarom essentieel.

Daarnaast verplicht de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorgaanbieders om een klachtenregeling te hebben. Ook de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz stellen dergelijke eisen. De voor u liggende klachtenregeling voldoet aan de eisen die de wetgeving aan klachtenregelingen stelt.

Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van klanten (of namens klanten) aan wie zorg en/of diensten worden verleend door Catharina Stichting. Deze regeling bestaat uit drie onderdelen:

- I. Klachtenbemiddeling door de medewerker en/of een klachtenfunctionaris;
- II. Klachtenbemiddeling door de Bopz-klachtencommissie op basis van de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ).
- III. Bindende uitspraak door geschillencommissie VVG

De klager is niet verplicht om eerst het klachten bemiddelingstraject te volgen alvorens zijn klacht aan de Bopz-klachtencommissie of de Geschillencommissie VVG voor te leggen. De klager is te allen tijde vrij in die keuze.

Catharina Stichting biedt met deze klachtenregeling aan haar klanten een mogelijkheid om een klacht, over een handelen of nalaten van Catharina Stichting en de voor haar werkzame personen, gehoord en beoordeeld te krijgen. De regeling is ondergeschikt aan de Nederlandse wetgeving.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder:	Catharina Stichting;
Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van Catharina Stichting;
Bopz-Klachtencommissie:	de commissie zoals bedoeld in artikel 7 van deze regeling;
Klacht:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een klant, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht.
Bopz-klacht:	klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Wet Bopz (zie bijlage 1);
Klager:	degene die een klacht indient;
Aangeklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

Klachtenregeling

Inspecteur:	de bevoegde inspecteur voor de volksgezondheid;
Cliëntenraad:	de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de klanten van de zorg aanbieder. In deze regeling is de centrale cliëntenraad van Catharina Stichting bedoeld;
Klant:	natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning of overige zorg- en dienstverlening verleent of heeft verleend;
Klachtenfunctionaris:	degene die binnen de organisatie belast is met de opvang van klachten van klanten.
Zittingscommissie:	de leden van de Bopz-klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
Geschillencommissie:	een onafhankelijke commissie waar naar de klanten zich kunnen wenden als zij zich niet kunnen vinden in de oplossing van de zorgaanbieder of de uitspraak van de Bopz-klachtencommissie van de zorgaanbieder.

Artikel 2 Wie een klacht of een Bopz-klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een klant kan worden ingediend door:
 - a. de betreffende klant;
 - b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.

2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de klant op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de klant, tenzij de klant en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de klant een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de klant een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders van de klant, tenzij het een minderjarige klant betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de klant in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de klant;
 - h. de voogd, curator of mentor van de klant;
 - i. elke andere klant die in dezelfde locatie verblijft als de klant op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtenregeling

Artikel 3 Bij wie een klacht kan worden ingediend

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- a. de klachtenfunctionaris, binnen Catharina Stichting zijn dit de Managers zorg en welzijn en de Bestuurder;
- b. de externe Bopz-klachtencommissie, bij een Bopz-klacht;
- c. de geschillencommissie VVG, zowel voor klachten als BOPZ-klachten.

Artikel 4 Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. In afwijking van deze bepaling regelt artikel 11 hoe Bopz-klachten kunnen worden ingediend bij de externe Bopz-klachtencommissie.

Artikel 5 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Een medewerker maakt degene die een klacht heeft geuit attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. Indien het een Bopz-klacht betreft, wordt de klager attent gemaakt op de Bopz-klachtencommissie.
3. Een medewerker bespreekt klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
4. Indien een klacht over een medewerker wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. hij informeert klanten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen.
 - c. hij bemiddelt tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.
2. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
3. De klachtenfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtenfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur, t.a.v. de Secretaris RvB. De klachtenfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

Klachtenregeling

Artikel 7 Bopz-Klachtencommissie

1. De Raad van Bestuur stelt een Bopz-klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de Bopz-klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het eventueel op basis van artikel 30 vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de Bopz-klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de Bopz-klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

Artikel 8 Samenstelling Bopz-klachtencommissie

1. De Bopz-klachtencommissie heeft tenminste drie leden en ten hoogste 8 leden, waaronder de voorzitter en plaatsvervangend voorzitter. De Bopz-klachtencommissie bestaat bij voorkeur uit een oneven aantal leden.
2. De Raad van Bestuur benoemt de leden van de Bopz-klachtencommissie. De Raad van Bestuur benoemt een jurist tot voorzitter van de Bopz-klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt de Bopz-klachtencommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht gewaarborgd is.
4. De Raad van Bestuur benoemt naast de jurist (voorzitter) tenminste één specialist ouderen geneeskunde en één persoon die kan functioneren vanuit het cliëntenperspectief tot lid van de Bopz-klachtencommissie.
5. De Raad van Bestuur stelt de Centrale Cliëntenraad in de gelegenheid een verzwaard advies uit te brengen met betrekking tot ieder voorgenomen besluit tot benoeming van een lid van de Bopz-klachtencommissie.
6. Personen die werkzaam zijn bij of voor Catharina Stichting zijn niet benoembaar in de Bopz-klachtencommissie.
7. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.

Artikel 9 Einde lidmaatschap Bopz-klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de Bopz-klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door de Raad van Bestuur.
2. De Raad van Bestuur ontslaat een lid van de Bopz-klachtencommissie:

Klachtenregeling

- a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de Bopz-klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid 2 genoemde gronden kan de Raad van Bestuur de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de Bopz-klachtencommissie niet werkt conform deze regeling en het reglement van de Bopz-klachtencommissie. De Raad van Bestuur ontslaat de voorzitter niet dan nadat de Raad van Bestuur de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
 4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de Bopz-klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 10 Ambtelijk secretaris

1. De Raad van Bestuur stelt de Bopz-klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert de Raad van Bestuur de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie.
3. De Raad van Bestuur stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de Bopz-klachtencommissie.

Artikel 11 Indienen van een Bopz-klacht

1. Klachten worden schriftelijk, telefonisch of persoonlijk ingediend bij de Bopz-klachtencommissie.
2. De Bopz-klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De Bopz-klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt.
3. De Bopz-klachtencommissie kan bemiddeling door de klachtenfunctionaris aanbieden.
4. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klant, dan verzoekt de Bopz-klachtencommissie hiertoe door middel van een machtigingsformulier.
5. De Bopz-klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
6. De Bopz-klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.

Klachtenregeling

7. De Bopz-klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De Bopz-klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De Bopz-klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
8. Indien de klacht niet wordt ingediend door de klant of iemand die de klant daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Bopz-klachtencommissie de klant een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De Bopz-klachtencommissie stelt de klant in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtenfunctionaris beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken). Bij dreigende overschrijding van de termijn van zes weken, informeert de klachtenfunctionaris de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij alsnog een uitspraak tegemoet kunnen zien.
2. Inzake een Bopz-klacht beslist de Bopz-klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 13 Bevoegdheid van de Bopz-klachtencommissie

1. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie beoordeelt of de Bopz-klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd binnen 10 werkdagen mee aan de klager.
2. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
3. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Bopz-klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 14 Ontvankelijkheid van de Bopz-klacht

1. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - b. de klacht anoniem is ingediend;
 - c. de klacht is ingediend namens een cliënt die daarmee niet instemt;
 - d. een gelijke klacht nog in behandeling is;

Klachtenregeling

- e. de klacht van dezelfde klager reeds door de Bopz-klachtencommissie is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - f. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
2. Indien de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd, binnen 10 werkdagen mee aan de klager.
 3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
 4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de Bopz-klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 15 Schorsing Bopz-klacht

1. Degene die een Bopz-klacht indient bij de Bopz-klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen. (zgn. schorsingsverzoek)
2. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de Bopz-klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
3. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de behandelend arts. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de Bopz-klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de behandelend arts zijn geïnformeerd.
6. De voorzitter van de Bopz-klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.

Klachtenregeling

7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Artikel 16 Melding van een Bopz-klacht aan de Raad van Bestuur

1. De (voorzitter van) de Bopz-klachtencommissie meldt klachten zo spoedig mogelijk mondeling aan de Raad van Bestuur als deze, naar redelijkerwijs vermoed kan worden, betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
2. Binnen drie werkdagen na zijn melding bedoeld in het voorgaande lid, bevestigt de voorzitter de melding schriftelijk aan de Raad van Bestuur. Tevens stelt hij de klager en de aangeklaagde in kennis van de melding aan de Raad van Bestuur.
3. De (voorzitter van) de Bopz-klachtencommissie verzoekt de zorgaanbieder om binnen een door hem te bepalen termijn de Bopz-klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
4. De melding aan de Raad van Bestuur heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Bopz-klachtencommissie.

Artikel 17 Melding aan de Inspectie (bij Bopz-klacht)

1. Indien de Bopz-klachtencommissie niet is gebleken, dat de Raad van Bestuur maatregelen heeft getroffen naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in artikel 16 meldt de Bopz-klachtencommissie deze Bopz-klacht aan de inspecteur.
2. Voorafgaand aan de melding zoals bedoeld in het eerste lid stelt de Bopz-klachtencommissie de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde op de hoogte van haar voornemen een klacht te melden.
3. Voor zover het de gegevens van de klager betreft, anonimiseert de Bopz-klachtencommissie een klacht die zij meldt aan de inspecteur.
4. De Bopz-klachtencommissie deelt de Raad van Bestuur, de klager en de aangeklaagde, schriftelijk mee, dat zij een melding heeft gedaan aan de inspecteur.

Artikel 18 Zittingscommissie (bij Bopz-klacht)

1. Een Bopz-klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de Bopz-klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger en een specialist ouderengeneeskunde.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd. Indien de zittingscommissie een Bopz-klacht behandelt, stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen, dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.

Klachtenregeling

3. Een lid van de Bopz-klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
4. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 19 Wraking, verschoning en terugtrekking (bij Bopz-klacht)

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van Bopz-klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 18, vierde lid van deze regeling is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 20 Onderzoek

1. De klachtenfunctionaris of Bopz-klachtencommissie verzoekt medewerkers van de zorgaanbieder inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris of Bopz-klachtencommissie.
3. De klachtenfunctionaris of Bopz-klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van de zorgaanbieder.

Artikel 21 Hoorzitting (bij Bopz-klacht)

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een klant die verblijft in één van de locaties die door de zorgaanbieder in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Klachtenregeling

Artikel 22 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of mondeling te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris of Bopz-klachtencommissie wenst. Als de klachtenfunctionaris of -commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt zij dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 23 Uitspraak Bopz-klachtencommissie

1. De uitspraak van de Bopz-klachtencommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de Bopz-klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de Bopz-klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de Bopz-klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
 - g. eventuele aanbevelingen van de Bopz-klachtencommissie;Ook vermeldt de Bopz-klachtencommissie in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en 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 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. Uitspraken van de Bopz-klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie.
6. De Bopz-klachtencommissie stuurt iedere uitspraak over een Bopz-klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken klant, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de behandelend arts;
 - g. de inspecteur.

Artikel 24 Oordeel Raad van Bestuur (bij Bopz-klacht)

1. De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de Bopz-klachtencommissie over een Bopz-klacht aan de klager, aan de aangeklaagde en aan de Bopz-klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Klachtenregeling

2. Bij afwijking van deze termijn deelt de zorgaanbieder dit gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-klachtencommissie. De Raad van Bestuur vermeldt daarbij de termijn waarbinnen hij zijn standpunt alsnog aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 25 Geheimhouding

De klachtenfunctionarissen, leden van de Bopz-klachtencommissie, secretaris RvB en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen, geheim te houden, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 26 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtenfunctionaris stelt alle bescheiden beschikbaar aan de secretaris van de RvB, deze bewaart het dossier. Een dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. De Bopz-klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

Artikel 27 Geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

1. Indien een klacht of een Bopz-klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie VVG, deze commissie geeft een bindend advies en kan schadevergoeding toekennen tot € 25.000,-
3. Een Bopz-geschil moet binnen drie maanden na dagtekening van de in artikel 24 bedoelde brief worden ingediend dan wel, indien de klacht niet door de Bopz-klachtencommissie is beoordeeld, binnen drie maanden na ontvangst van de brief waarin de zorgaanbieder de klager zijn standpunt ten aanzien van de klacht meedeelt.
4. Indien de commissie over een Bopz-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een Bopz-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur 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.

Artikel 28 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 29 Kosten

Voor de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris of Bopz-klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Voor behandeling van klachten

Klachtenregeling

door de Geschillencommissie VVG worden kosten door de commissie in rekening gebracht.

Artikel 30 Jaarverslag en reglement

1. De Bopz-klachtencommissie en de externe geschillencommissie VVG brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de commissie.
2. De Raad van Bestuur geeft in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aan wat zijn doelstellingen, inspanningen en resultaten ten aanzien van klachten zijn en de wijze waarop zijn organisatie omgaat met klachten.
3. De Bopz-klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt haar goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die de zorgaanbieder in stand houdt, geldende regelingen.

Artikel 31 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op een wijze die in de instelling gebruikelijk is, onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
2. Afschriften van deze regeling worden onder meer ter beschikking gesteld aan de door de zorgaanbieder ingestelde cliëntenraden.
3. Deze regeling wordt ter inzage gelegd voor klanten en anderen die om inzage verzoeken. Van de terinzagelegging wordt mededeling gedaan op de in de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt gebruikelijke wijze. Desgewenst wordt een kopie van deze regeling verstrekt aan klanten.

Artikel 32 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de Bopz-klachtencommissie, de klachtenfunctionarissen en de centrale cliëntenraad.

Artikel 33 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de Bopz-klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de Bopz-klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

Klachtenregeling

Artikel 34 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling inzake Bopz-klachtenregeling, legt het bestuur ter advisering voor aan de Bopz-klachtencommissie.
4. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de centrale ondernemingsraad.
5. Deze regeling vervangt de voorgaande klachtenregeling van Catharina Stichting en haar rechtsvoorgangers.

Artikel 35 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op met ingang van 1 januari 2017.

Klachtenregeling

Bijlage 1 een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Wet Bopz

Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- de beslissing, dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid, art. 38, 2e lid, 2e volzin);
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling, art. 38, 5e lid, 3e volzin);
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen (art. 39);;
- de beslissing om over te gaan tot beperking van bepaalde rechten, te weten het ontvangen en verzenden van post, het ontvangen van bezoek, bewegingsvrijheid in en rond de instelling, vrij telefoonverkeer (art. 40, 2e, 3e en 4e lid);
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen (art. 41).