

Technisch Reglement van de klachtencommissie van GGZ Friesland voor klachten op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

GGZ Friesland heeft in de klachtenregeling bepaald dat een klachtencommissie onderdeel uitmaakt van de klachtenafhandeling binnen de instelling. In de klachtenregeling zijn regels vastgesteld over onder meer samenstelling, benoeming van leden van de klachtencommissie alsmede omtrent voortgangsinformatie en termijnen, indien de inzet van de klachtencommissie wordt gevraagd bij de afdoening van een klacht.

De commissie geeft in haar beslissing de Raad van Bestuur van GGZ Friesland een zwaarwegend advies omtrent de afhandeling van de klacht.

Daarnaast is in artikel 6.11 van de klachtenregeling aan de commissie de bevoegdheid gegeven bepaalde beslissingen waartegen een klacht op grond van de Wkkgz is ingediend, te schorsen.

Onderstaand technisch reglement is bedoeld om de gang van zaken tijdens de behandeling van een klacht door de klachtencommissie vast te leggen.

Waar klager staat vermeld moet daaronder ook klaagster worden verstaan.

Artikel 1 Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

- a. bestuur: De Raad van Bestuur van de instelling;
- b. commissie: De klachtencommissie, ingesteld door het bestuur van de instelling.

Artikel 2 Werkwijze

1. De ontvangst van een klacht bij de commissie wordt de klager binnen drie werkdagen schriftelijk bevestigd.
2. Van de indiening van een klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen drie werkdagen mededeling aan degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 Schorsing

1. Gedurende de termijn van behandeling en beslissing kan de commissie, gehoord de behandelend arts of de voor de beslissing verantwoordelijke persoon, na afweging van alle belangen de beslissing waartegen de klacht is gericht schorsen.
2. De commissie delegeert de bevoegdheid een beslissing te schorsen aan de voorzitter dan wel de plaatsvervangend voorzitter. Indien deze dat nodig acht neemt de voorzitter niet eerder een besluit dan nadat de voorzitter is geadviseerd door een psychiater die in dat geval deel uitmaakt van de commissie. In dat geval doet de psychiater vooraf een zelfstandig onderzoek naar de vraag of de uitvoering van de bestreden beslissing niet kan worden uitgesteld totdat de klacht door de commissie wordt behandeld. Voor dit onderzoek worden de klager en de voor de behandeling verantwoordelijke persoon gehoord.
3. Een verzoek tot schorsing van de beslissing waartegen de klacht is gericht zal zo spoedig mogelijk en zo mogelijk binnen een termijn van drie werkdagen worden onderzocht. Het bestuur wordt onmiddellijk in kennis gesteld van alle klachten waarbij een schorsingsverzoek wordt gedaan.
4. Als klager zijn schorsingsverzoek niet of onvoldoende heeft gemotiveerd, is de voorzitter alvorens te beslissen verplicht om klager de gelegenheid te geven zijn klacht nader toe te lichten.
5. Als de voorzitter voornemens is het verzoek tot schorsing toe te wijzen dan wordt het bestuur over dit voornemen geïnformeerd. Vervolgens neemt de voorzitter de beslissing. De beslissing op het schorsingsverzoek wordt dezelfde dag of althans zo spoedig mogelijk nadat deze door de voorzitter is genomen meegedeeld.

Artikel 4 Behandeling

1. Een klacht wordt behandeld door drie leden van de commissie, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de instelling.
2. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft, of door een persoon die op enigerlei andere wijze bij de klacht of bij feiten waarop de klacht betrekking heeft betrokken is.

3. Aan de behandeling van een klacht waaraan voorafgaand een schorsingsverzoek is behandeld, wordt niet deelgenomen door de voorzitter en de psychiater die het schorsingsverzoek hebben behandeld.
4. 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 enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
5. Indien een klacht is ingediend na het overlijden van een cliënt wordt het dossier niet ter inzage aan de commissie verstrekt behoudens het geval dat de klacht van groot gewicht lijkt, niet aannemelijk is dat van de cliënt bijzonderheden uit het dossier zullen blijken die de nagedachtenis van de cliënt kunnen aantasten en inzage tevens voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is.
6. De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
7. Op verzoek van de klager of de verweerder kan het horen van partijen door de commissie gescheiden van elkaar plaatsvinden. De commissie zal alleen wegens klemmende redenen de gescheiden behandeling toestaan. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene aan de niet aanwezige partij medegedeeld. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. De termijn wordt in overleg met klager met maximaal vier weken opgeschort.
8. De klager en de verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan door hen aan te wijzen personen.
9. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
10. De commissie kan op verzoek van een van de partijen tot een versnelde behandeling besluiten.
11. Indien het voor een juiste behandeling van een klacht van belang lijkt kan de commissie beslissen om bepaalde stukken te doen vertalen en indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst om zijn klacht toe te lichten kan hij worden bijgestaan door een tolk. De inhoud van het advies van de commissie kan op verzoek van de commissie worden vertaald in een voor klager begrijpelijke taal.
12. De mondelinge behandeling van de klacht vindt plaats met gesloten deuren.
13. In zaken waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter.

Artikel 5 Advies van de klachtencommissie

1. Het advies van de commissie strekt tot:
 - a. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht
 - b. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - c. gegrondverklaring van de klacht.
2. Indien de commissie van oordeel is dat zij niet bevoegd is om te adviseren over de klacht dan laat zij dat weten aan het bestuur.

Artikel 6 Wijze van openbaarmaking reglement en datum van inwerkingtreding

Dit reglement wordt als bijlage gevoegd bij de klachtenregeling van GGZ Friesland en treedt in werking tegelijk met de klachtenregeling.

De Raad van Bestuur van de Stichting GGZ Friesland
Voor deze:

Voorzitter Raad van Bestuur