

Klachtenregeling

Mondriaan

Inleiding

Mondriaan voldoet aan de algemene vereisten van goede zorg en sluit aan op de behoeften van de patiënt en diens naasten. Hierbij past een goede omgang met (signalen van) onvrede over de zorg of begeleiding geboden door medewerkers van Mondriaan.

Mondriaan stimuleert een open klimaat voor het bespreken en behandelen van klachten, met inachtneming van de privacy van zowel klager als aangeklaagde. Iedere klacht, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de patiënt plaatsvindt. Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de patiënt te behouden of te herstellen.

Deze regeling beschrijft de procedure rond het ontvangen, verwerken, herstellen, behandelen en leren van klachten en andere vormen van uitingen van onvrede. Met deze procedure wordt gewaarborgd dat klachten zoveel als mogelijk op uniforme wijze worden behandeld.

Algemeen

Reikwijdte

De behandeling van klachten door Mondriaan moet plaatsvinden binnen de kaders die door de wet worden gesteld. De wetten die voor Mondriaan als geïntegreerde ggz instelling gelden en waarin eisen aan de wijze van de behandeling van klachten worden gesteld zijn:

- **Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**. Deze wet verplicht de instelling om een klachtenfunctionaris aan de stellen en zich aan te sluiten bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie. Er is echter geen verplichting om een klachtencommissie in te stellen.
- **Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)**. Deze wet schrijft enkel voor dat de instelling een klachtenregeling moet hebben, maar stelt hier geen verplichtingen aan. Mondriaan heeft ervoor gekozen voor de behandeling van klachten die betrekking hebben op Wmo zorg aan te sluiten bij de klachtenregeling voor de Wkkgz. Het oordeel over een klacht over de Wmo zorg kan echter **niet** worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.
- **Jeugdwet**. De jeugdwet is van toepassing op de jeugd-ggz en daarmee op de behandeling van kinderen en jeugdigen tot 18 jaar. Deze wet verplicht de behandeling van klachten door een klachtencommissie. Het oordeel over een klacht in het kader van de Jeugdwet kan echter **niet** worden voorgelegd aan de externe geschillencommissie.
- **Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz)**. Deze wet is van toepassing op klagers die gedwongen zijn opgenomen of in het kader van een voorwaardelijke machtiging worden behandeld. Hierin worden specifieke regels gesteld voor de behandeling van klachten en ook hierin wordt een klachtencommissie verplicht gesteld.
- **Klachtenregeling Stichting Verslavingsreclassering (SVG)**, in relatie tot de Reclasseringsregeling 1995. Dit is van toepassing op het onderdeel verslavingsreclassering van Mondriaan. De klachtenregeling van SVG geeft geen specifieke vereisten voor de behandeling van klachten in de instelling. Mondriaan heeft er voor gekozen om voor de behandeling van klachten in het kader van de verslavingsreclassering aan te sluiten bij de klachtenregeling voor de Wkkgz. Het oordeel over een klacht over de verslavingsreclassering kan echter **niet** worden voorgelegd aan

de externe geschillencommissie. Wel kan klager wanneer de behandeling van de klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, de klacht voorleggen aan de (landelijke) Klachtencommissie Reclassering.

Voor de toegankelijkheid is gekozen om de beschrijving van de behandeling van de klachten in één document op te nemen.

Omwille van de leesbaarheid wordt de klachtenregeling Mondriaan onderverdeeld in:

1. De behandeling van klachten in het kader van de Wkkgz, Wmo en verslavingsreclassering
2. De behandeling van klachten in het kader van de Jeugdwet
3. De behandeling van klachten in het kader van de Bopz

Begripsomschrijving

a. zorgaanbieder	Stichting Mondriaan.
b. raad van bestuur	De raad van bestuur van Mondriaan.
c. directeur	Degene die belast is met de dagelijkse leiding van een (zorg)bedrijf.
d. geneesheer-directeur	De psychiater van Mondriaan, die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied.
e. patiënt	Natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.
f. informele klacht	Elk naar voren gebracht signaal van onvrede (vormvrij) over een gedraging of beslissing in het kader van de zorgverlening van Mondriaan.
g. formele klacht	Een schriftelijk ingediende klacht over: a) een gedraging, zijnde een handeling of het nalaten daarvan, of het nemen van een besluit jegens een patiënt in het kader van de zorgverlening dat gevolgen heeft voor een patiënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is; b) specifiek voor de Wkkgz: de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.
h. klager	Degene die een klacht indient, zijnde een patiënt van de instelling een nabestaande van de overleden patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt of een gemachtigde.
i. aangeklaagde	Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
j. klachtenfunctionaris	Een of meer daartoe door de zorgaanbieder aangewezen personen die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is/zijn met de opvang van klachten, een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

k. patiëntenvertrouwenspersoon	Persoon die in een psychiatrisch ziekenhuis werkzaam is om onafhankelijk van het bestuur en van personen in dienst van het ziekenhuis, aan patiënten in het ziekenhuis op hun verzoek advies en bijstand te verlenen in aangelegenheden, samenhangend met hun opnemings- en verblijfsperiode in het ziekenhuis.
l. familievertrouwenspersoon	Persoon die familie en naastbetrokkenen van een patiënt in de ggz ondersteunt bij contacten met de hulpverlener of de instelling, bij het zoeken naar oplossingen bij klachten en bij algemene vragen over ziekte en behandeling
m. klachtencommissie	De commissie, ingesteld door de raad van bestuur, die belast is met de behandeling van klachten van patiënten van Mondriaan in het kader van de Bopz en de Jeugdwet.
n. klachtenadviescommissie	Een door de raad van bestuur van Mondriaan ingestelde commissie die tot taak heeft schriftelijke klachten te onderzoeken en te komen tot een advies aan de raad van bestuur voor de oplossing van de klacht, in het kader van de Wkkgz, de WMO en de verslagingsreclassering
o. geschil	Een klacht die op basis van de Wkkgz kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie indien: <ul style="list-style-type: none"> a) klager niet binnen de wettelijke termijn een reactie op de formele (schriftelijk ingediende) klacht heeft ontvangen; b) de formele klacht naar het oordeel van de klager in onvoldoende mate is weggenomen; c) van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Mondriaan in het kader van zorgverlening bij Mondriaan indient.
p. geschillencommissie	De Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg waarbij Mondriaan is aangesloten en die tot taak heeft geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens klager patiënt in het kader van de zorgverlening te behandelen.
q. klachtencommissie reclassering	De landelijke klachtencommissie waaraan klachten in het kader van verslagingsreclassering kunnen worden voorgelegd wanneer klager niet tevreden is over het oordeel op de klacht.

Klachtenregeling Wkkgz, Wmo en verslavingsreclassering

1 Uitgangspunten

- Behandeling van klachten en signalen van onvrede vindt zo dicht mogelijk bij de behandel- en begeleidingsomgeving van de klager plaats.
- Bevorderen van de mogelijkheden om snel en zoveel als mogelijk binnen de directe relatie tussen de klager en medewerker / leidinggevende te bespreken en zo mogelijk op te lossen.
- Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en / of beoordeling van een klacht te komen door de klachtenfunctionaris.
- Onderzoek van de gang van zaken door een onafhankelijke klachtenadviescommissie ter advisering en voorbereiding van het oordeel van de raad van bestuur

De behandeling van klachten in dit kader kent twee mogelijke trajecten:

- een informeel traject waarin klager een klacht of onvrede al dan niet met behulp van de klachtenfunctionaris aan de orde kan stellen bij de betrokken medewerker en/of de leidinggevende.
- een formele traject, waarbij een schriftelijke klacht namens de Raad van Bestuur wordt behandeld door de klachtenadviescommissie.

2 Klachtopvang

2.1 Bij wie kan klager terecht wanneer hij ontevreden is.

Een klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a) de medewerker;
- b) diens leidinggevende;
- c) de klachtenfunctionaris.

2.2 De informele afhandeling van klachten

1. Klachten worden in eerste instantie door de klager besproken met degene die betrokken is bij de zorg of ondersteuning waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht niet besproken kan worden met de direct betrokkene, wordt de klacht besproken met de direct leidinggevende.
3. Indien in stap 1 of 2 geen oplossing wordt bereikt, dan wordt de klacht voorgelegd aan de directeur, die met klager in gesprek gaat met als doel de oorzaak van de klacht weg te nemen.

Klachten van familie of naasten worden eveneens op bovenvermelde wijze behandeld.

Voor ondersteuning hierbij kan contact worden gezocht met de familievertrouwenspersoon.

2.3 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

3. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden in vrijheid en zonder inmenging door de zorgaanbieder overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a) het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - b) het informeren van patiënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - c) het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - d) het adviseren van degenen die overwegen een schriftelijke klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - e) het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij.
5. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
 - a) het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na schriftelijke toestemming van de patiënt, met in achtneming van de van toepassing zijnde wet- regelgeving;
Inzage in het dossier is enkel toegestaan samen met de klager, in aanwezigheid van de regiebehandelaar of een daartoe aangewezen hulpverlener, zodat vragen en onduidelijkheden kunnen worden toegelicht, de persoonsgegevens van anderen dan de klager kunnen worden gewaarborgd, én vanwege het beheer van het dossier.
 - b) het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers, leidinggevenden, directie, geneesheer-directeur en raad van bestuur over de omgang met klachten in algemene zin.
6. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie van het zorgbedrijf, de rapportage maakt onderdeel uit van de managementrapportage aan de raad van bestuur.
7. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de zorgaanbieder, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een klachtenfunctionaris van een ander zorgbedrijf.

3 Behandeling van een formele klacht

3.1 Het indienen van een klacht

1. Een schriftelijke klacht kan per post of per e-mail worden toegestuurd naar de klachtenadviescommissie of de klachtenfunctionaris.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a) de patiënt;
 - b) diens vertegenwoordiger;
 - c) diens nabestaanden;
 - d) een gemachtigde.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een patiënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. In het geval dat de schriftelijke klacht die door de klachtenadviescommissie is ontvangen nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, kan de klachtenadviescommissie de klager voorstellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtenadviescommissie de klacht voorsnog niet in behandeling en wordt de termijn van de afhandeling van de klacht met instemming van de klager opgeschort. In het geval dat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de

klachtencommissie.

Wanneer het niet gelukt is om de klacht samen met de klachtenfunctionaris op te lossen, deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de klachtencommissie waarop deze alsnog het onderzoek naar de gang van zaken start.

5. In het geval een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris en het informele traject is nog niet doorlopen, kan de klachtenfunctionaris de klager voorstellen dit alsnog te doen. Indien de klager op dit voorstel ingaat wordt met instemming van de klager de termijn van de afhandeling opgeschort. Wanneer blijkt dat in het informele traject de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, leidt de klachtenfunctionaris de schriftelijke klacht door naar de klachtenadviescommissie, zodat deze het onderzoek naar de gang van zaken kan onderzoeken.
6. Klager heeft het recht om op elk gewenst moment zijn klacht in te trekken.

3.2 Ontvankelijkheid van een klacht

1. De klachtenadviescommissie kan de raad van bestuur adviseren dat een klacht niet ontvankelijk wanneer:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds is behandeld, tenzij er zich nieuwe feiten en / of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. In het geval dat de klacht niet ontvankelijk is stelt de raad van bestuur, de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte stelt.

3.3 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

1. De klachtenadviescommissie stelt een onderzoek in naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft.
2. Bij het onderzoek naar de gang van zaken van een klacht, hetgeen niet openbaar is, neemt de klachtenadviescommissie het volgende in acht :
 - a) een klacht wordt niet onderzocht, voordat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
 - b) het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
 - c) tijdens het onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft worden klager en degene op wie de klacht betrekking heeft indien mogelijk in de gelegenheid gesteld om op de gang van zaken te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
3. Het gebruik van audiovisuele hulpmiddelen is tijdens de behandeling van de klacht niet toegestaan.
4. Indien de klacht strekt tot vergoeding van geleden schade draagt de klachtenadviescommissie de behandeling hiervan over aan de raad van bestuur.
5. De klachtenadviescommissie onderzoekt klachten zo spoedig mogelijk, doch binnen een termijn van vijf weken. Indien de klachtenadviescommissie voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer tijd nodig is, deelt zij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenadviescommissie meldt tevens binnen welke termijn de behandeling van de klacht zal worden afgerond. Deze termijn is niet langer dan acht weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de klachtenadviescommissie.

6. Als het voor het onderzoek van de klacht nodig is informatie in te winnen en relevante stukken te raadplegen kan dit enkel na schriftelijke toestemming van de patiënt, met in achtname van de van toepassing zijnde wet- regelgeving.
7. De klager en de degene op wie de klacht betrekking heeft kunnen zich tijdens het onderzoek van de klacht laten bijstaan. De klager kan zich laten bijstaan door een persoon waar hij of zij steun aan heeft. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van degene aan wie de bijstand is verleend. Medewerkers van Mondriaan kunnen zich voor informatie wenden tot een jurist van Mondriaan. Voor ondersteuning kunnen zij een beroep doen op de direct leidinggevende.
8. De klachtenadviescommissie zendt haar advies over de klacht aan de raad van bestuur. Zij geeft hierin weer hoe de klacht is behandeld en motiveert haar advies over de klacht.
9. De raad van bestuur deelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk, met redenen omkleed mee tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissing de raad van bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen, of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden getroffen en zo mogelijk binnen welke termijn de maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
10. De raad van bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over het oordeel de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De raad van bestuur vermeldt tevens het adres en de website van de geschillencommissie.

3.4 De patiëntenvertrouwenspersoon

1. Een patiënt die is opgenomen in of verblijft in Mondriaan heeft recht ondersteuning van een patiëntenvertrouwenspersoon te vragen.
2. Patiënt wordt geïnformeerd over de patiëntenvertrouwenspersoon, bij wie hij terecht kan met vragen en klachten die samenhangen met zijn opname of verblijf in Mondriaan.
3. De patiëntenvertrouwenspersoon is niet in dienst van Mondriaan.

3.5 Stopzetten behandeling van een klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door per brief of per e-mail aan de klachtenadviescommissie te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Ook wordt een klacht niet verder behandeld als op basis van de verstrekte informatie geen onderzoek mogelijk is.
3. De klachtenadviescommissie stelt de raad van bestuur hiervan in kennis.
4. De raad van bestuur stelt degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.

4 Beoordeling van een klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, deelt de klachtencommissie dit mee aan de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders of een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

5 Afhandeling verzoeken vergoeding schade

1. Een klager kan een verzoek tot schadevergoeding schriftelijk indienen bij de raad van bestuur.
2. De raad van bestuur onderzoekt de mogelijkheid het verzoek tot schadevergoeding intern af te handelen. Bij dit onderzoek kan de aansprakelijkheidsverzekeraar van Mondriaan betrokken worden.
3. Indien naar het oordeel van de raad van bestuur een interne afhandeling mogelijk is, wordt een voorstel aan de klager ter accordering voorgelegd.
4. Wanneer niet tot overeenstemming met klager kan worden gekomen, wordt klager een definitief voorstel geboden en wordt klager gewezen op de mogelijkheid om het geschil aan de geschillencommissie voor te leggen.

6 Geschillencommissie

1. Indien een 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 geestelijke gezondheidszorg.¹

¹ Informatie over de wijze van indienen van een geschil is te vinden op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/geestelijke-gezondheidszorg/>

Klachtenregeling Jeugdwet

Deze klachtenregeling is opgesteld voor de behandeling van klachten op basis van de Jeugdwet door de klachtencommissie. De jeugdwet is van toepassing op de jeugd-ggz en daarmee op de behandeling van kinderen en jeugdigen tot 18 jaar.

1 Samenstelling van de klachtencommissie

- 1.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de Jeugdwet. De hoorcommissie van de klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden waarvan de voorzitter niet werkzaam is voor of bij de instelling.
- 1.2 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 1.3 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de klachtencommissie tegen wiens beslissing, besluit of gedraging de klacht is gericht of die daarbij op andere wijze direct of indirect betrokken is of was.

2 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

- 1.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het bestuur.
- 1.2 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.
- 1.3 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. opzegging door het betrokken lid;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door het bestuur.
- 1.4 Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit hem te benoemen;
 - b. op gemotiveerd verzoek van de voorzitter van de klachtencommissie;
- 1.5 Een verzoek zoals bedoeld in het vierde lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of dat zij anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht.

3 Indienen van een klacht

- 3.1 Een Jeugdwet-klacht over een gedraging van een medewerker van de zorgaanbieder of tegen de zorgaanbieder kan worden ingediend:
 - a. door of namens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder of
 - b. door een nabestaande, indien de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden.
- 3.2 Jeugdwet-klachten worden schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie. Klager kan zich laten ondersteunen bij het opstellen van de klacht door de patiëntenvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of een andere persoon.

- 3.3 De ambtelijk secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager.
Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is kennis te nemen van informatie uit het dossier van de klager, dan vermeldt de secretaris dit expliciet in een schrijven aan klager en vraagt diens toestemming hiervoor.
- 3.4 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de verweerder en stelt de verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen redelijke termijn.

4 Ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- Het geen klacht betreft in kader van de jeugdwet.
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van 3.1 van de klachtenregeling jeugdwet.
 - De klacht al eerder door de klachtencommissie is behandeld en er zich nadien geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - Een gelijke klacht nog in behandeling is.
 - Het een gebeurtenis betreft die langer dan 2 jaar heeft plaatsgevonden.
- 4.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager en de verweerder, onder vermelding van de gronden.
- 4.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

5 Melding van een klacht over een ernstige situatie

- 5.1 Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie het bestuur daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat het bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de Inspectie Gezondheid en Jeugd. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp. Klager wordt alvorens deze melding wordt gedaan hiervan in kennis gesteld.
- 5.2 De melding aan de zorgaanbieder heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

6 Behandelen van de klacht

- 6.1 De hoorzitting van de klachtencommissie is niet openbaar.
- 6.2 Het gebruik van audiovisuele hulpmiddelen is tijdens de behandeling van de klacht niet toegestaan.
- 6.3 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de hoorcommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het bezwaar de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 6.4 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 6.5 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

- 6.6 De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 6.7 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 6.8 Op gemotiveerd verzoek van klager of verweerder kan de commissie besluiten hen afzonderlijk te horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk.
- 6.9 Indien beide partijen geen gebruik maken van de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven, zal de klacht - in beginsel - op basis van de beschikbare stukken worden afgedaan.
- 6.10 De klager en de verweerder kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan. De klager kan zich laten bijstaan door de klachtenfunctionaris of een andere persoon waar hij of zij steun aan heeft. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager. Medewerkers van Mondriaan kunnen zich voor informatie wenden tot een voor Mondriaan werkzame jurist. Voor ondersteuning kunnen zij een beroep doen op de direct leidinggevende.
- 6.11 Een klager kan te allen tijde, in beginsel schriftelijk, de klacht intrekken.
- 6.12 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of indien meegedeeld wordt dat de klacht naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

7 Uitspraken

- 7.1 De uitspraak van de commissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht of;
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 7.2 De commissie kan naast de uitspraak op de klacht aanbevelingen doen.
- 7.3 De commissie beslist met meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de commissie de klacht heeft behandeld, bevat het gemotiveerde oordeel van de commissie en de namen van de commissieleden die de uitspraak hebben vastgesteld. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 7.4 De commissie stelt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na de indiening van de klacht de klager, de verweerder en de zorgaanbieder in kennis van haar beslissing.
Bij dreigende overschrijding van de termijn van twee maanden informeert de ambtelijk secretaris namens de commissie partijen hierover schriftelijk met vermelding van de reden en met vermelding van een nieuwe termijn, die in principe twee maanden kan zijn.
- 7.5 De zorgaanbieder deelt klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

8 Beroepsmogelijkheid

Tegen uitspraken van de klachtencommissie inzake een Jeugdwet-klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Klachtenregeling Bopz

Deze klachtenregeling is opgesteld voor de behandeling van klachten op grond van art. 41 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz).

1. Klacht

Een schriftelijke ingediend bezwaar tegen een beslissing in het kader van de Wet Bopz.

2. Indienen van een klacht Samenstelling van de klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie wordt samengesteld overeenkomstig de eisen van de van toepassing zijnde wet en regelgeving.
- 2.2 De klachtencommissie wordt zodanig samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.
- 2.3 De klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorginstelling, een jurist en een psychiater.
- 2.4 De leden hebben zitting in de commissie op grond van hun deskundigheid en op persoonlijke titel, zonder last of ruggenspraak.
- 2.5 Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een lid van de klachtencommissie tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht.

3 Benoeming, schorsing en ontslag van de commissieleden

- 3.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd en kunnen worden geschorst en ontslagen door het bestuur.
- 3.2 De leden worden benoemd voor een periode van vier jaren en kunnen tweemaal aansluitend herbenoemd worden.
- 3.3 Het lidmaatschap van de 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 het bestuur.
- 3.4 Het bestuur ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de voorzitter van de klachtencommissie.
- 3.5 Een verzoek zoals bedoeld in het vijfde lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken of anderszins hiertoe dringende redenen aanwezig acht.

4 Indienen van een klacht

- 4.1 Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de patiënt;
 - b. diens echtgenoot;
 - c. diens ouders, dan wel één van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet;
 - d. elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - e. diens voogd, curator of mentor;
 - f. elke andere in de instelling verblijvende patiënt.

- 4.2 Een klacht kan worden ingediend tegen beslissingen als bedoeld in artikel 38, tweede lid tweede volzin en vijfde lid derde volzin en de artikelen 39 en 40 Wet Bopz, zijnde beslissingen omtrent:
- de wilsbekwaamheid van de patiënt;
 - toepassing van dwangbehandeling
 - toepassing van middelen of -maatregelen
 - het recht op fundamentele vrijheden waaronder:
 - het recht op bezoek
 - het recht op bewegingsvrijheid
 - het recht op vrij telefoonverkeer;
 - het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.
- 4.3 Een klacht dient altijd schriftelijk te worden ingediend volgens artikel 41, lid 1 Wet Bopz. Klager kan zich laten ondersteunen bij het opstellen van de klacht door de patiëntenvertrouwenspersoon of een andere persoon.
- 4.4 De ambtelijk secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, namens de klachtencommissie een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager of zijn of haar vertegenwoordiger en de geneesheer-directeur. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is informatie in te winnen en voor de klacht relevante stukken te raadplegen, dan vermeldt de secretaris dit expliciet in een schrijven en vraagt aan patiënt schriftelijke toestemming hiervoor. De van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt hierbij in acht genomen.
- 4.5 De secretaris stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de verweerder en stelt de verweerder in de gelegenheid schriftelijk te reageren op de klacht binnen een door de voorzitter te stellen termijn.

5 Bevoegdheid van de commissie

- 5.1 De klachtencommissie is niet bevoegd over een klacht te beslissen als ingevolge een wettelijk voorschrift uitsluitend een rechter bevoegd is over de klacht te beslissen.
- 5.2 Indien de klachtencommissie wegens onbevoegdheid beslist dat een klacht niet in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de verweerder en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 5.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de bevoegdheid van de commissie delegeren aan de voorzitter.

6 Ontvankelijkheid van de klacht

- 6.1 De klachtencommissie kan wegens niet-ontvankelijkheid besluiten een klacht niet c.q. niet verder in behandeling te nemen als:
- Het geen klacht betreft in de zin van artikel 1 van deze regeling.
 - De klacht wordt ingediend door een persoon die geen klager is in de zin van artikel 4.1 van deze regeling.
 - De klacht al eerder door de klachtencommissie is behandeld en er zich nadien geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - Een gelijke klacht al in behandeling is genomen.
- 6.2 Indien de klachtencommissie beslist dat de klacht niet of niet verder in behandeling wordt genomen, deelt zij deze beslissing schriftelijk mede aan de klager, de verweerder en de geneesheer-directeur, onder vermelding van de gronden.
- 6.3 De klachtencommissie kan de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht delegeren aan de voorzitter.

7 Behandelen van de klacht

- 7.1 De hoorzitting van de klachtencommissie is niet openbaar.
- 7.2 Het gebruik van audiovisuele hulpmiddelen is tijdens de behandeling van de klacht niet toegestaan.
- 7.3 De voorzitter beslist over bezwaren tegen de samenstelling van de hoorcommissie. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een nieuw lid. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.
- 7.4 De commissie kan een ieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
- 7.5 Indien een dergelijk verzoek is gericht tot een persoon werkzaam binnen de instelling, verstrekt deze de gevraagde gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.
- 7.6 De klager en de verweerder worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 7.7 In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord.
- 7.8 Op verzoek van klager of verweerder kan de commissie besluiten hen afzonderlijk te horen. Indien betrokkenen afzonderlijk zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet afzonderlijk.
- 7.9 Indien beide partijen geen gebruik maken van de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven, zal de klacht in beginsel op de beschikbare stukken worden afgedaan.
- 7.10 De klager en de verweerder kunnen zich tijdens behandeling van de klacht laten bijstaan. De klager kan zich laten bijstaan door de onafhankelijke patiëntenvertrouwenspersoon of een andere persoon waar hij of zij steun aan heeft. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van klager. Medewerkers van Mondriaan kunnen zich voor informatie wenden tot een jurist van Mondriaan. Voor ondersteuning kunnen zij een beroep doen op de direct leidinggevende.
- 7.11 De commissie kan na voorafgaand overleg met de zorgaanbieder zich voor rekening van de zorginstelling laten adviseren door deskundigen.
- 7.12 Een klager kan te allen tijde, in beginsel schriftelijk, de klacht intrekken.
- 7.13 Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

8 Schorsing

- 8.1 De commissie kan, op een daartoe schriftelijk ingediend verzoek van klager, hangende het onderzoek, de uitvoering van de beslissing waartegen de klacht zich richt, schorsen.
- 8.2 De commissie vraagt aan de geneesheer-directeur van de instelling zijn mening ter zake binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 8.3 De commissie neemt een voorlopige beslissing, na informatie verkregen te hebben van de geneesheer-directeur van de instelling, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
- 8.4 Van de beslissing over het schorsingsverzoek wordt - in eerste instantie mondeling en in een latere fase schriftelijk - mededeling gedaan aan de klager, de verweerder en de geneesheer-directeur van de instelling.
- 8.5 De commissie kan haar schorsingsbevoegdheid delegeren aan de voorzitter.
- 8.6 De werking van de schorsing eindigt op het moment dat:
 - de klacht wordt ingetrokken of;
 - de commissie beslist definitief over de klacht.

9 Uitspraken

- 9.1 De uitspraak van de commissie inzake een klacht strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie;
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht of;
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
- 9.2 De commissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van haar uitspraken. Een uitspraak beschrijft de wijze waarop de commissie de klacht heeft behandeld, motiveert het oordeel van de commissie en bevat de namen van de commissieleden die de uitspraak hebben vastgesteld. Uitspraken worden ondertekend door de voorzitter.
- 9.3 De commissie beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing.
- 9.4 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.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 De commissie geeft kennis van haar uitspraak aan de klager, de verweerder en het bestuur en de geneesheer-directeur.
De inspecteur ontvangt alleen een geanonimiseerde uitspraak naar aanleiding van een klacht.

10 Beroepsmogelijkheid

Indien de commissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een klacht 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 patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

OVERIGE BEPALINGEN

Geheimhouding

- 1 De leden, secretaris, administratieve medewerkers en adviseurs van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding omtrent al hetgeen hun in hun voormelde hoedanigheid ter kennis is gekomen.
- 2 Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet door de beëindiging van het lidmaatschap, de ambtelijke ondersteuning dan wel het adviseurschap van de klachtencommissie noch door beëindiging van de werkzaamheden van de betrokken functionaris in of voor Mondriaan.

Archivering en bewaartermijn klachtendossier

- 1 De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Het klachtdossier wordt maximaal twee jaren bewaard, de uitspraak van de klachtencommissie wordt maximaal drie jaren bewaard.

Overige klacht- en meldmogelijkheden

De mogelijkheid van klagen en/of melden bij een tot beoordeling daartoe bevoegde rechter, de inspecteur of overige instanties, sluit een behandeling van dezelfde klacht door de klachtencommissie niet uit.

Kosten

Voor de behandeling van klachten binnen de instelling worden noch door de commissie noch door het bestuur, aan klager of verweerder kosten in rekening gebracht.

Toezicht

Het bestuur van de instelling ziet erop toe dat de commissie haar werkzaamheden verricht volgens deze regeling en het door de commissie opgestelde reglement.

Ondersteuning van de klachtencommissie

1. Het bestuur draagt er in overleg met de klachtencommissie zorg voor dat de klachtencommissie beschikt over kwalitatief en kwantitatief voldoende ambtelijke bijstand en ondersteuning, alsmede de verdere faciliteiten waaraan de klachtencommissie voor een goede uitvoering van haar werkzaamheden behoefte heeft.
2. De klachtencommissie kan zich – na voorafgaand overleg met het bestuur – laten adviseren door deskundigen, waarbij de kosten voor rekening van de zorginstelling komen.
3. Het bestuur treft voor de voorzitter en overige externe leden van de klachtencommissie een regeling voor de vergoeding van hun werkzaamheden, reis- en verblijfkosten en andere uitgaven ten behoeve van de klachtencommissie.

Openbaarmaking klachtenregeling

De raad van bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van patiënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.

Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de raad van bestuur.

Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 augustus 2018.