



hoe omgaan met klachten

informatie voor cliënten

september 2009

centrum voor autisme

dr. leo kannerhuis

verder met autisme

VISIE EN MISSIE

Het Dr. Leo Kannerhuis is een gespecialiseerd kinder- en jeugdpsychiatrisch ziekenhuis met een gedifferentieerd, vraaggestuurd zorg-/behandelaanbod voor mensen met een autisme-spectrumstoornis (ass). Daarnaast is het Dr. Leo Kannerhuis een kenniscentrum voor consultatie, detachering, voorlichting, opleiding en onderzoek met betrekking tot autisme.

De missie van het Dr. Leo Kannerhuis is het bieden van optimale, specialistische zorg aan mensen met een autisme-spectrumstoornis. Getracht wordt de opgedane kennis en ervaring om te zetten in een passend individueel hulpaanbod. De cliënt met zijn hulpvraag is het uitgangspunt voor de verdere ontwikkeling van het zorgaanbod: hij staat centraal in dit proces.

Doel van de behandeling is -uitgaande van de individuele hulpvraag- het opheffen van de stagnatie in de ontwikkeling en het op gang brengen van de persoonlijke groei van de cliënt. Hierbij zijn zelfredzaamheidsvaardigheden, communicatieve en sociale vaardigheden belangrijke ontwikkelingsgebieden. Uitgangspunt is het respect voor de eigenheid van de persoon. Door middel van individuele en groepstherapeutische behandeling wordt beoogd te komen tot het verwerven van een zo groot mogelijke maatschappelijke zelfstandigheid en persoonlijke ontplooiing van de cliënt. Dit kan voor ieder verschillend zijn. Voor de een betekent dit een zelfstandiger en minder hulpbehoevend leven, voor de ander een betere contactvaardigheid binnen de eigen omgeving.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	2
Algemene toelichting	
1 Wat is een klacht?	3
2 Wat kan ik doen als ik een klacht heb?	3
3 De klachtencommissie	4
4 De Inspectie voor de Gezondheidszorg	7
5 Het Medisch Tuchtcollege	7
6 De burgerlijke rechter	7
7 De strafrechter	7
Het klachtenreglement	
1 Begripsbepalingen	8
2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de commissie	9
3 Werkwijze van en klachtenbehandeling door de commissie	10
4 Slotbepalingen	16
Belangrijke adressen en telefoonnummers	17

Met het oog op de leesbaarheid is deze brochure in de mannelijke vorm geschreven. Overal waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

INLEIDING

Tijdens het verblijf in het Dr. Leo Kannerhuis kunnen er dingen misgaan. Bent u van mening dat men u verkeerd of onzorgvuldig heeft behandeld dan kunt u daarover een klacht indienen.

Een klacht kunt u om verschillende redenen indienen. Misschien wilt u excuses van uw hulpverlener of wilt u bereiken dat de behandeling voortaan anders wordt aangepakt. Het is ook mogelijk dat u gewoon gelijk wilt krijgen. In deze brochure kunt u lezen op welke manieren u een klacht naar voren kunt brengen en wat u daarmee kunt bereiken.

De inhoud van deze brochure is bestemd voor zowel patiënten die vrijwillig zijn opgenomen als voor patiënten met een gedwongen opname.

Deze brochure bestaat uit 2 delen:

- Een algemene toelichting
- Het klachtenreglement van het Dr. Leo Kannerhuis.

Gedwongen behandeling

Gedwongen behandeling of gedwongen opname komt bijna niet voor in het Dr. Leo Kannerhuis. In het algemeen wordt dwangbehandeling alleen toegepast als u een gevaar bent voor uzelf of voor de omgeving.

De schuin gedrukte tekst geeft extra informatie aan patiënten die gedwongen worden een bepaalde behandeling te ondergaan. Bijvoorbeeld: er wordt tegen de wil van u in gebruik gemaakt van afzondering in een afgesloten ruimte. ‘Tegen de wil’ betekent dan:

- het staat niet in uw behandelplan;
- u verzet zich stellig tegen deze behandeling.

ALGEMENE TOELICHTING OVER HOE U MET EEN KLACHT KUNT OMGAAN

1 **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ongenoegen en die kan overal over gaan. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over de gang van zaken bij een overplaatsing naar een andere afdeling of over de bejegening door het personeel. U kunt ook een klacht hebben over een gedwongen ontslag of over de omgang met uw medische gegevens.

Wanneer u gedwongen bent opgenomen kan de behandelaar bepaalde beslissingen nemen die uw rechten vergaand beperken. Voor enkele van die beslissingen is de klachtenprocedure aangepast.

Deze aangepaste klachtenprocedure geldt voor klachten die gaan over:

- 1 *dwangbehandeling;*
- 2 *een wilsonbekwaamverklaring;*
- 3 *de toepassing van middelen of maatregelen (bijvoorbeeld afzondering);*
- 4 *het doorzoeken van uw post op gevaarlijke voorwerpen, het beperken van uw recht om bezoek te ontvangen, uw recht om te telefoneren of uw recht op bewegingsvrijheid;*
- 5 *het nalaten van een behandeling die met u was afgesproken.*

In deze toelichting noemen wij deze klachten voortaan 'BOPZ-klachten'.

2 **Wat kan ik doen als ik een klacht heb?**

Het beste is om degene te benaderen die bij uw klacht is betrokken. Want een direct gesprek met die persoon is de snelste mogelijkheid om tot een oplossing te komen.

Helpt een direct gesprek niet, dan kunt u het hogerop zoeken. U gaat met uw klacht naar, bijvoorbeeld, het afdelingshoofd of de eindverantwoordelijke psychiater voor de behandeling.

Biedt ook dat in uw ogen geen bevredigende oplossing, dan kunt u zich direct richten tot de voorzitter van de Raad van Bestuur, die altijd bereid is tot een persoonlijk gesprek.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de klachtencommissie van het Dr. Leo Kannerhuis. Hoe dat in zijn werk gaat leest u in hoofdstuk 3 van deze toelichting.

Buiten het Dr. Leo Kannerhuis kunnen klachten worden gemeld bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Medisch Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter. Over deze mogelijkheden staat meer vermeld vanaf hoofdstuk 4.

3 De klachtencommissie

Op grond van de wet is het Dr. Leo Kannerhuis verplicht een klachtencommissie in te stellen. Een klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement (zie pag. 8 Het Klachtenreglement). Daarin staat, bijvoorbeeld, hoe lang het duurt voordat de commissie uitspraak doet. De klachtencommissie van het Dr. Leo Kannerhuis bestaat uit minstens drie personen waaronder de voorzitter die onafhankelijk is. Dient u een klacht in tegen een medewerker die tevens lid is van de klachtencommissie, dan zal die medewerker bij de behandeling van uw klacht worden vervangen.

3.1 Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht indienen maar een ander kan dat ook namens u doen. Bijvoorbeeld de patiënten vertrouwenspersoon (pvp), ouders of een vriend(in).

Hoe dien ik een klacht in bij de klachtencommissie?

Op uw afdeling of leefgroep vraagt u een formulier om een klacht in te dienen of u schrijft zelf een brief aan de klachtencommissie. Zo'n brief heet 'klaagschrift'. Daarin vermeldt u:

- a de gebeurtenis waar u over klaagt;
- b wanneer de gebeurtenis plaatsvond;
- c tegen wie de klacht is gericht;
- d wat uw bezwaar is tegen deze gebeurtenis.

Hoe concreter u op al deze dingen ingaat, hoe beter. Vergeet niet uw naam, de datum, uw handtekening en de afdeling of leefgroep waar u verblijft of behandeld wordt in het klaagschrift te zetten.

Als u een BOPZ-klacht indient (wat een BOPZ-klacht is leest u in hoofdstuk 1) kunt u vragen om schorsing van de beslissing waarover u klaagt. Als dit verzoek wordt ingewilligd kan, bijvoorbeeld, een dwangbehandeling worden stopgezet totdat over uw klacht is beslist. Als u een schorsing wilt, vermeld dat dan duidelijk in het klachtenformulier of het klaagschrift.

3.2 *Moet ik mijn klacht binnen een bepaalde termijn indienen?*

Nee. Ook over zaken in het verleden mag u alsnog een klacht indienen. Het maakt ook niet uit of u al uitgeplaatst bent of nog in het Dr. Leo Kannerhuis verblijft.

3.3 *Wat doet de klachtencommissie?*

De klachtencommissie bekijkt eerst of zij uw klacht in behandeling zal nemen. Zij stuurt u een brief waarin dat staat. De commissie kan voorstellen dat er een bemiddelingspoging wordt gedaan. U kunt zelf bepalen of u dat wilt of niet.

Vervolgens krijgt de betreffende medewerker van de instelling de gelegenheid om te reageren op uw klacht. U heeft het recht om die reactie te lezen. De klachtencommissie kan ook besluiten tot het houden van een hoorzitting waarvoor u en de betrokken medewerker(s) worden uitgenodigd. U kunt vragen of de klachtencommissie u apart wil horen. U mag zich bij de hoorzitting laten helpen door iemand die uw vertrouwen heeft, bijvoorbeeld uw ouder, de patiënten vertrouwenspersoon (PVP) of een vriend(in). Ook de medewerker mag zich door iemand laten bijstaan.

Na een bepaalde termijn doet de commissie een uitspraak.

Daarbij zijn er drie mogelijkheden. Namelijk, de commissie verklaart uw klacht:

- gegrond (men geeft u gelijk);
- gedeeltelijk gegrond (u krijgt op sommige punten wel gelijk, maar op andere punten niet);
- ongegrond (men geeft u geen gelijk).

Soms doet de klachtencommissie tevens aanbevelingen aan de instelling.

Bijvoorbeeld hoe men in de toekomst dit soort klachten kan voorkomen.

De commissie stuurt u de uitspraak per brief toe. Hierin staan ook de redenen waarom zij uw klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond vindt.

Bij de behandeling van een BOPZ-klacht (zie hoofdstuk 1) betreft de klachtencommissie altijd een psychiater en een jurist. De commissie houdt altijd een hoorzitting.

3.4 *Wat gebeurt er verder met mijn klacht?*

Binnen een maand laat het Dr. Leo Kannerhuis u per brief weten of er naar aanleiding van de uitspraak maatregelen worden genomen. Overigens is het Dr. Leo Kannerhuis niet verplicht de uitspraak van de klachtencommissie op te volgen.

*Gaat het om een BOPZ-klacht (zie hoofdstuk 1) dan krijgt u **binnen twee weken** nadat de klachtencommissie uw klacht heeft ontvangen, bericht van deze commissie. In dat bericht staat de beslissing over de gegrondheid van uw klacht. Aan die beslissing moet het Dr. Leo Kannerhuis zich wel houden.*

***Voorbeeld:** Uw behandelaar wil u onder dwang medicijnen geven. Tegen deze dwangbehandeling heeft u bezwaar en u heeft een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Tegelijkertijd deed u een verzoek om schorsing van de dwangbehandeling. Dit verzoek werd toegewezen en daarom heeft u de medicijnen nog niet gekregen. Na zestien dagen blijkt dat uw klacht gegrond is verklaard. Daarmee is definitief geworden dat uw behandelaar de medicijnen niet mag geven.*

3.5 *Kan ik in hoger beroep?*

Over de uitspraak van de klachtencommissie kunt u niet in hoger beroep gaan. Wel zou u een gewone gerechtelijke procedure kunnen beginnen. Informatie hierover vindt u in hoofdstuk 5, 6 en 7.

Bent u gedwongen opgenomen en heeft u BOPZ-klachten, dan kunnen die wel worden voorgelegd aan de rechter. Maar alleen dan als de klachtencommissie uw klacht niet gegrond of niet helemaal gegrond achtte, of wanneer u na zestien dagen nog geen beslissing van de klachtencommissie hebt ontvangen.

Bij het indienen van uw klacht bij de rechter krijgt u de hulp van een advocaat. Zijn bijstand is gratis.

De rechter houdt een hoorzitting waarvoor u en uw advocaat en tevens medewerkers van de instelling worden uitgenodigd. Uw advocaat verdedigt uw belang en voert het woord. De rechter doet binnen vier weken uitspraak en evenals bij de klachtencommissie zijn er drie mogelijkheden. Hij verklaart uw klacht:

- *gegrond (u krijgt gelijk);*
- *gedeeltelijk gegrond (u krijgt voor een deel gelijk);*
- *ongegrond (u krijgt geen gelijk).*

De rechter kan het Dr. Leo Kannerhuis een opdracht geven, bijvoorbeeld om een afzondering stop te zetten. Tegen de beslissing van de rechter kunt u geen hoger beroep instellen.

4 De Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie voor de Gezondheidszorg is een overheidsorgaan. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van de gezondheidszorg. Uit hoofde van deze taak kunt u klachten melden bij de Inspectie. **U kunt bij de Inspectie niet in hoger beroep gaan tegen een uitspraak van een klachtencommissie.** In zeer ernstige gevallen legt de Inspectie een klacht voor aan het Medisch Tuchtcollege of aan de strafrechter.

5 Het Medisch Tuchtcollege

Het Medisch Tuchtcollege behandelt klachten over hulpverleners die in het BIG register staan geregistreerd (dat zijn o.a. (tand)artsen, psychiaters, apothekers). In het Medisch Tuchtcollege zitten vier vakgenoten van de aangeklaagde beroepsbeoefenaar. Dit college is bedoeld om het handelen van de voornoemde hulpverleners te toetsen. Voor schadevergoeding kunt u niet bij het Medisch Tuchtcollege terecht.

6 De burgerlijke rechter

Een klacht tegen een medewerker van de instelling kunt u ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. U kunt daartoe ook besluiten als de klachtencommissie uw klacht ongegrond heeft verklaard.

Via de burgerlijke rechter kunt u ook schadevergoeding krijgen. Een procedure bij de burgerlijke rechter kan kostbaar zijn en duurt meestal lang. Raadpleeg daarom eerst een advocaat.

7 De strafrechter

Indien u van mening bent dat een medewerker van de instelling zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit, bijvoorbeeld (seksueel) misbruik of mishandeling, dan kunt u daarvan aangifte doen bij de politie. Als de zaak inderdaad voor de strafrechter komt, kan dit leiden tot een veroordeling van de medewerker.

HET KLACHTENREGLEMENT

KLACHTENREGLEMENT DR. LEO KANNERHUIS

als bedoeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector en de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen

1 Begripsbepalingen

Artikel 1

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

- a Instelling: Stichting Dr. Leo Kannerhuis, Centrum voor Autisme, Jeugd Psychiatrisch Ziekenhuis;
- b RVT: de Raad van Toezicht van de instelling;
- c RVB: de Raad van Bestuur van de instelling;
- d Commissie: de Klachtencommissie van de instelling;
- e Klacht: het door of namens klager schriftelijk naar voren gebracht ongenoegen;
- f Klager: degene die bij de commissie een klacht heeft ingediend;
- g Verweerder: de binnen de instelling werkzame persoon tegen wiens gedraging de klacht is gericht, dan wel de instelling of locatie als zodanig die verantwoordelijk is voor het genomen besluit;
- h Gedraging: enig handelen of nalaten, alsmede het nemen of niet nemen van een beslissing.

Toelichting bij artikel 1

- d Commissie: de Commissie wordt benoemd door de Raad van Bestuur nadat de cliëntenraad hierover haar advies heeft uitgebracht.*

f Klager: dit kan zijn de cliënt, of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, een schriftelijk gemachtigde, een ouder, een broer of zus. Wanneer de cliënt overleden is, kunnen nabestaanden, in de ruimste zin van het woord, nog een klacht indienen.

De commissie wordt secretariael ondersteund door het secretariaat van de Raad van Bestuur. Het adres van de commissie is: Klachtencommissie p/a Dr. Leo Kannerhuis, t.a.v. secretariaat van rvb, Postbus 62, 6865 ZH Doorwerth.

2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de commissie

Artikel 2

- 2.1 De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de commissie zodanig is samengesteld dat een onafhankelijke en deskundige beoordeling van de klacht te allen tijde gewaarborgd is.
- 2.2 De commissie bestaat uit tenminste drie leden. De voorzitter, een psychiater van de instelling en een medewerker(s) van de instelling (als bemiddelaar) zijn leden van de commissie. De commissie wordt bijgestaan door de secretaris, een externe jurist.
- 2.3 De voorzitter van de commissie is een jurist, niet werkzaam voor of bij de instelling.
- 2.4 De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur.
- 2.5 Benoeming vindt plaats voor een periode van ten hoogste drie jaar. Leden van de commissie kunnen ten hoogste twee maal worden herbenoemd.
- 2.6 De Raad van Bestuur kan leden van de commissie schorsen of ontslaan wegens ernstige verwaarlozing van hun taak of op grond van feiten of omstandigheden op grond waarvan een behoorlijke uitoefening van de opgedragen taken redelijkerwijs niet meer mogelijk is.

- 2.7 Als geklaagd wordt over een psychiater die in de commissie zit, dan neemt een andere psychiater deze taak in de commissie waar.

Toelichting bij artikel 2

- 2.2. *De Klachtencommissie van het Dr. Leo Kannerhuis bestaat uit 5 leden. De wet schrijft voor dat de commissie bestaat uit een onafhankelijk jurist (voorzitter) (artikel 2.3) en één of meerdere psychiaters van de instelling.*

Artikel 3 Vergoeding

- 3.1 De leden van de commissie ontvangen van de instelling een vergoeding voor de door hen in verband met het commissiewerk in redelijkheid gemaakte kosten.
- 3.2 De leden van de commissie, niet werkzaam voor de instelling, ontvangen van de instelling vacatiegelden.

Artikel 4 Geheimhouding

De leden van de commissie en alle bij de uitvoering van haar taken betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen uit dien hoofde ter kennis komt.

3 Werkwijze van en klachtbehandeling door de commissie

Artikel 5 Ondersteuning van de klachtencommissie

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat de commissie over de ondersteuning en de voorzieningen beschikt die nodig zijn voor een adequate uitvoering van haar taken.

Artikel 6 Vergadering

De commissie vergadert ten minste twee maal per jaar of zoveel vaker als de voorzitter nodig acht. De vergaderingen zijn besloten.

Artikel 7 Middelen en begeleiding

- 7.1 De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat cliënten over de nodige middelen beschikken voor en eventueel de nodige begeleiding ontvangen bij het indienen van een klacht bij de commissie.
- 7.2 Voor de behandeling van klachten mogen door de commissie of de instelling geen kosten aan klager of verweerder in rekening worden gebracht.

Artikel 8 Zorgvuldigheid

- 8.1 Een klacht wordt zodanig behandeld dat een zorgvuldige beslissing op de klacht gewaarborgd is. Daarbij draagt de commissie er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd.
- 8.2 Aan de behandeling van de klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft en/of die reeds eerder bij de behandeling van de klacht betrokken is geweest.

Artikel 9 Wijze van indienen van een klacht

- 9.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Daarvoor kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier of een klaagschrift (3.1 pag. 4).
- 9.2 Anonieme klachten worden door de commissie niet in behandeling genomen.
- 9.3 Indien een klacht onleesbaar of onbegrijpelijk is dan kan aan klager door de secretaris worden verzocht om de klacht opnieuw in te dienen.

Artikel 10 Bevestiging van ontvangst van een klacht

- 10.1 De ontvangst van een klacht wordt door de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk aan klager bevestigd.
- 10.2 Van de klacht doet de commissie zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk mededeling aan verweerder.

Artikel 11 Gemachtigde

Klager en verweerder kunnen zich in de klachtenprocedure laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. De commissie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

Artikel 12 Schorsing

De voorzitter van de commissie is in zwaarwegende gevallen bevoegd, niet dan na overleg met het lid van de commissie dat tevens psychiater is, een beslissing waarover geklaagd is te schorsen. Van een voornemen tot schorsing stelt de voorzitter de Raad van Bestuur onverwijld in kennis.

Dit artikel geldt voor de zgn. BOPZ-klachten.
Zie hoofdstuk 1, algemene toelichting

Artikel 13 Niet ontvankelijkheid van de klacht

- 13.1 De commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren wanneer klager bij het indienen van de klacht geen enkel in redelijkheid te respecteren belang heeft.
- 13.2 De commissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren wanneer zij unaniem van oordeel is dat het uiterst onwaarschijnlijk is dat de gedraging waarover wordt geklaagd daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.

Artikel 14 Bemiddeling

- 14.1 Indien de voorzitter of secretaris daartoe termen aanwezig acht kan, alvorens de klacht in behandeling wordt genomen, wordt geprobeerd langs de weg van bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen.
- 14.2 Indien tot een oplossing van de klacht is gekomen wordt de klacht geacht te zijn ingetrokken. Van de bemiddeling wordt aan de commissie schriftelijk verslag gedaan.

Artikel 15 Intrekking van de klacht

- 15.1 Een klacht die door klager is ingetrokken wordt door de commissie niet verder in behandeling genomen.
- 15.2 De intrekking van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na de intrekking van de klacht, schriftelijk aan klager bevestigd.
- 15.3 Van de intrekking van een klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zeven werkdagen na de intrekking van de klacht, schriftelijk aan verweerder mededeling gedaan.

Artikel 16 Hoorzitting

- 16.1 Bij een hoorzitting bestaat de commissie uit tenminste drie leden. De voorzitter is een jurist, niet werkzaam bij de instelling.
- 16.2 In het geval het een klacht betreft als bedoeld in artikel 41 Wet 2002 maakt in ieder geval een psychiater onderdeel uit van de commissie.
- 16.3 De commissie stelt klager en verweerder in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De commissie kan op een gemotiveerd verzoek daartoe, dan wel ambtshalve, besluiten klager en verweerder gescheiden te horen. In dat geval draagt de commissie er zorg voor dat klager en verweerder voldoende op de hoogte zijn van hetgeen door of namens klager of verweerder is gesteld.
- 16.4 Klager en verweerder kunnen zich doen bijstaan of laten vertegenwoordigen door hen aan te wijzen personen.

Artikel 17 Oproepen klager en verweerder

- 17.1 De commissie kan klager, verweerder en voor de instelling werkzame personen oproepen in persoon ter hoorzitting te verschijnen.
- 17.2 De verweerder of voor de instelling werkzame persoon die meent niet aan de in het eerste lid bedoelde oproep te kunnen voldoen, doet daarvan direct en gemotiveerd mededeling aan de commissie en de Raad van

Bestuur.

17.3 De klager die meent niet aan de in het eerste lid bedoelde oproep te kunnen voldoen, doet daarvan direct en gemotiveerd mededeling aan de commissie.

17.4 Aan het niet voldoen aan de in het eerste lid bedoelde oproep kan de commissie de gevolgen verbinden die zij naar omstandigheden redelijk acht.

Artikel 18 Inlichtingen

18.1 De commissie kan een ieder, werkzaam voor of verblijvende in de instelling, verzoeken de inlichtingen te verstrekken die naar het oordeel van de commissie nodig kunnen zijn om tot een oordeel over de klacht te kunnen komen.

18.2 De voor de instelling werkzame persoon tot wie een verzoek als bedoeld in het eerste lid is gericht, verstrekt de gevraagde inlichtingen, voorzover zulks niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

18.3 Degene, bedoeld in het tweede lid, die meent dat enige wettelijke plicht tot geheimhouding zich verzet tegen het verstrekken van de gevraagde inlichtingen doet daarvan onverwijld mededeling aan de commissie en de Raad van Bestuur.

Artikel 19 Deskundigen

De commissie kan onafhankelijke, niet voor de instelling werkzame personen om hun oordeel of advies vragen. Eventueel daaraan verbonden kosten komen voor rekening van de instelling. Van een voornemen tot inschakeling van hieróór genoemde personen wordt mededeling gedaan aan de Raad van Bestuur.

Artikel 20 Termijn afdoening van de klacht

20.1 De commissie stelt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht, klager en verweerder schriftelijk in kennis van haar met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht. Daarbij wijst de commissie, voorzover aan de orde, klager op de beroepsmogelijkheden die de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOFZ)

biedt. Het oordeel van de commissie kan vergezeld zijn van aanbevelingen.

20.2 De in het eerste lid genoemde termijn bedraagt twee weken indien de klacht een klacht betreft als bedoeld in artikel 41 Wet BOPZ (een zgn. BOPZ-klacht).

20.3 Indien de commissie binnen de in het eerste of tweede lid genoemde termijn nog geen oordeel heeft gegeven over de gegrondheid van de klacht, dan doet zij daarvan, met opgaaf van redenen, mededeling aan klager en verder, zulks onder vermelding van de termijn waarbinnen het oordeel van de commissie zal worden kenbaar gemaakt.

Toelichting artikel 20

20.1 *De beroepsmogelijkheden die de wet BOPZ biedt zijn beschreven in hoofdstuk 3.5 van de algemene toelichting.*

20.2 *Een klacht als bedoeld in 'Artikel 41 Wet BOPZ is in de algemene toelichting omschreven als een BOPZ-klacht. Wat een BOPZ-klacht is, is uitgelegd in hoofdstuk 1 van de algemene toelichting.*

Artikel 21 Verzending afschrift

Van de beschikking bedoeld in artikel 20 zendt de commissie een afschrift aan de Raad van Bestuur, de patiënt in het geval deze niet de klager is en aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Artikel 22 Maatregelen

22.1 De instelling deelt klager en de commissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mede of, en zo ja welke, maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de commissie genomen zullen worden.

22.2 Bij afwijking van de in het eerste lid genoemde termijn doet de instelling daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en de commissie, zulks onder vermelding van de termijn waarbinnen de instelling aan de in het eerste lid genoemde verplichting zal voldoen.

4 Slotbepalingen

Artikel 23 Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Dit verslag is openbaar en vermeldt het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten. Het verslag wordt voor 1 april van het daaropvolgende kalenderjaar aan de bevoegde Regionale Inspecteur voor de Gezondheidszorg gezonden.

Artikel 24

Dit reglement wordt vastgesteld door de Raad van Bestuur. Wijziging van het in dit reglement bepaalde geschiedt door de Raad van Bestuur en is eerst mogelijk nadat de commissie in de gelegenheid is gesteld haar standpunt aangaande de voorgenomen wijzigingen aan de Raad van Bestuur kenbaar te maken.

Artikel 25

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat dit reglement ter inzage ligt bij het directiesecretariaat en de cliëntenadministratie van de afdelingen en opgenomen wordt in het kwaliteitshandboek.

Van het bestaan van het reglement wordt melding gemaakt in de voor de patiënten en cliënten bestemde informatiebrochure van de instelling.

Bovenstaande regeling is vastgesteld op 10-10-2006 in de vergadering van de Raad van Bestuur.

BELANGRIJKE ADRESSEN EN TELEFOONNUMMERS

Klachtencommissie Dr. Leo Kannerhuis
p/a Secretariaat Raad van Bestuur Dr. Leo Kannerhuis
Postbus 62
6865 ZH Doorwerth
telefoon 026 33 33 037
fax 026 33 97 487
www.leokannerhuis.nl

LPR Belangenorganisatie Cliënten GGZ
Postbus 8197
3503 RD Utrecht
telefoon 030 2933 233
www.lpr.nl

Stichting Pandora
2e Constantijn Huygensstraat 77
1054 CS Amsterdam
telefoon 020 68 51 171
www.stichtingpandora.nl

Familievereniging OVLK
Secretariaat: Postbus 62
6865 ZH Doorwerth
telefoon 026 33 33 037

Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon Geestelijke Gezondheidszorg (PVP)
F.C. Dondersstraat 9
3572 JA Utrecht.
telefoon 030 27 18 353
www.pvp.nl

De Regionale Inspectie voor de Gezondheidszorg
Postbus 392
8000 AJ Zwolle
telefoon 038 46 71 820
www.igz.nl

COLOFON

Samenstelling en redactie
Dr. Leo Kannerhuis

Vormgeving
Han Jansen

Fotografie
Herman van Ommen

Druk
Grafisch Bedrijf Outhuis en Kemperman bv



Houtsniplaan 1

Postbus 62

6865 ZH Doorwerth

Telefoon (026) 33 33 037

Fax (026) 33 97 487

E-mail info@leokannerhuis.nl

Web www.leokannerhuis.nl