

Klachtenregeling

cliënten

stichting Zuidwester

Inhoudsopgave

	bladzijde
Inleiding	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
De klachtencommissie	
Artikel 2 Benoeming en samenstelling klachtencommissie	5
Artikel 3 Ambtelijk secretaris	5
Artikel 4 Terugtrekking en plaatsvervanging	6
Artikel 5 Zittingsduur	6
Artikel 6 Ontslag en einde zittingsduur	6
Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijke gegevens	
Artikel 7 Geheimhouding	7
Indiening van een klacht	
Artikel 8 Klachtgerechtigden; indiening van de klacht	8
Behandeling van de klacht	
Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtencommissie	9
Artikel 10 Onderzoek bij inhoudelijke behandeling van de klacht	9
Artikel 11 Beslissing van de klachtencommissie	10
Overige bepalingen	
Artikel 12 Maatregelen	12
Artikel 13 Organisatie en registratie	12
Artikel 14 Kosten van de procedure	13
Artikel 15 Jaarverslag	14
Artikel 16 Bekendmaking van de klachtenregeling	14
Artikel 17 Slotbepalingen	15
Bijlagen	
1. Toelichting bij de herziene klachtenregeling cliënten stichting Zuidwester	16
2. Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ)	20
3. Relevante artikelen uit de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ), artikelen 1, 4, 38, 38a, 38b, 38c, 39, 40, 41 en 41a	25
4. Besluit Klachtenbehandeling BOPZ	35

Inleiding

Bij stichting Zuidwester willen we cliënten op respectvolle wijze zorg, ondersteuning, begeleiding en behandeling bieden binnen een veilige omgeving.

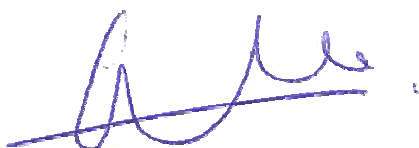
Gaat er eens iets mis, dan staan openheid en een luisterend oor voor klachten bij onze medewerkers voorop. Niettemin kan het voorkomen dat de cliënt een drempel ervaart om uiting aan de klacht te geven, of dat het moeilijk blijkt om tot een bevredigende oplossing te komen. Cliënten en hun (wettelijk) vertegenwoordigers kunnen dan met hun klacht terecht bij de klachtencommissie. Die velt een onpartijdig oordeel. Zo is verzekerd dat klachten serieus worden genomen. En dat wij bij stichting Zuidwester leren van fouten, problemen en complicaties, zodat we onze zorg- en dienstverlening beter kunnen maken.

In deze klachtenregeling is onder meer geregeld hoe klachten kunnen worden ingediend en wat de bevoegdheden en taken zijn van de klachtencommissie. Daarbij is uitvoering gegeven aan de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en aan de Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ). Dat betekent dat iedere cliënt en/of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger het recht heeft een klacht in te dienen over een gedraging van onze stichting of van onze medewerkers, inclusief klachten die omschreven zijn in de Wet BOPZ. Wat de klachten op grond van de BOPZ betreft: die kunnen conform de wet ook worden ingediend door een medecliënt.

Het kan zijn dat klachten betrekking hebben op bijvoorbeeld gedrag of nalatigheid van medewerkers; overlast door medecliënten; tekorten in de zorg, de veiligheid of de huisvesting; of op ontvangen vergoedingen. Het kan ook zijn dat het gaat om, onder meer, vrijheidsbepalende maatregelen; behandelingen tegen de zin van de cliënt; of het niet uitvoeren van het overeengekomen zorgplan. In gevallen als de laatst genoemde geldt de Wet BOPZ. In de bijlagen treft u de bepalingen uit deze wet aan die relevant zijn. (De op elk moment vigerende wetteksten zijn ook te verkrijgen via www.overheid.nl.)

Datum: 20 april 2010

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Raad van Bestuur
stichting Zuidwester

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 Klacht: een uiting van onvrede over gedragingen van stichting Zuidwester of degene die voor de stichting werkt.
- 1.2 BOPZ-klacht: een klacht als bedoeld in artikel 41, eerste lid, van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ).
- 1.3 Cliënt: persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening van stichting Zuidwester, daaronder begrepen een inmiddels overleden persoon.
Ontleend aan artikel 1, eerste lid, aanhef en onder d, en artikel 2, zesde lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
- 1.4 Gemachtigde: persoon die door een cliënt, (wettelijk) vertegenwoordiger of verweerder is aangewezen namens hem een klacht in te dienen en/of hem te vertegenwoordigen in de klachtenprocedure.
- 1.5 Geneesheer-directeur: arts die een directeursfunctie bekleedt of die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied bij stichting Zuidwester.
Ontleend aan artikel 1, derde lid, van de Wet BOPZ.
- 1.6 Raad van Bestuur: orgaan dat op grond van de statuten van stichting Zuidwester die stichting bestuurt en vertegenwoordigt.
- 1.7 Subcommissie: klachtencommissie in numeriek beperkte samenstelling, die de klacht gedeeltelijk of geheel kan behandelen.
- 1.8 Vertrouwenspersoon: een door de Raad van Bestuur aangewezen functionaris. De vertrouwenspersoon verleent onafhankelijk van de stichting aan cliënten met klachten op hun verzoek advies en bijstand en bemiddelt desgewenst voor hen.
- 1.9 Verweerder: stichting Zuidwester of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor stichting Zuidwester en wiens gedraging onderwerp is van een klacht.
- 1.10 (Wettelijk) vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator, mentor of andere vertegenwoordiger op grond van de bestaande wetgeving of na rechtelijke uitspraak. Onder vertegenwoordiger wordt bovendien verstaan de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en die als zodanig door zowel de cliënt als de zorgaanbieder of voorziening is erkend en die bevoegd geacht kan worden als vertegenwoordiger op te treden.

De klachtencommissie

Artikel 2 Benoeming en samenstelling klachtencommissie

- 2.1 Voor de klachtencommissie worden acht deskundige leden benoemd, onder wie een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en een plaatsvervangend lid.
- 2.2 De Raad van Bestuur van stichting Zuidwester benoemt:
- a. één lid op bindende voordracht van de Centrale Cliëntenraad;
 - b. vijf leden en twee plaatsvervangende leden na raadpleging van de Centrale Cliëntenraad.
- De Raad van bestuur ziet er op toe dat de klachtencommissie samengesteld is uit tenminste:
- twee juristen, waarvan één als plaatsvervangend lid,
 - twee orthopedagogen/psychologen (PPD-ers), waarvan één als plaatsvervangend lid,
 - één arts,
 - één verpleegkundige en
 - één activiteitenbegeleider.
- 2.3 De Raad van bestuur draagt zorg voor de benoeming uit de leden van één voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, na raadpleging van de Centrale Cliëntenraad en op gezamenlijke bindende voordracht van de leden. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter mogen niet werkzaam zijn of geweest zijn bij of voor stichting Zuidwester.
- 2.4 Leden maken op persoonlijke titel en zonder last of ruggespraak deel uit van de klachtencommissie.
- 2.5 De klacht kan worden behandeld door een subcommissie van minimaal drie leden, onder wie een (plaatsvervangend) voorzitter. Een BOPZ-klacht wordt altijd behandeld door minimaal vijf leden, onder wie een jurist en een PPD-er.
- 2.6 De (plaatsvervangend) voorzitter ziet erop toe dat bij de behandeling van de klacht een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gegarandeerd. Hij draagt er zorg voor dat bij de behandeling van de klacht geen leden zijn betrokken tegen wier beslissing of besluit de klacht is gericht, of van wie anderszins redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hun relatie met klager of verweerder, of hun betrokkenheid bij de klacht, in de weg staat aan een onafhankelijke beoordeling.

Artikel 3 Ambtelijk secretaris

De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die de werkzaamheden van de klachtencommissie ondersteunt. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Artikel 4 Terugtrekking en plaatsvervangning

4.1 Een lid trekt zich terug als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat zijn relatie met klager of verweerder, of zijn betrokkenheid bij de klacht, een onafhankelijke beoordeling in de weg staat. Klager en verweerder kunnen op deze bepaling een beroep doen binnen drie werkdagen na de kennisgeving van de samenstelling van de (sub)commissie die de klacht behandelt als bedoeld in artikel 8.4.

De termijn van drie dagen voor de 'waking' door partijen is opgenomen omdat de hele klachtenprocedure bij BOPZ-klachten binnen twee of vier weken moet zijn afgerond (zie het hierna volgende artikel 11.1 en artikel 41, zesde lid, van de Wet BOPZ).

4.2 De plaatsvervangend voorzitter, of het plaatsvervangend lid neemt aan de behandeling van de klacht deel:

- bij ontstentenis van de voorzitter of een lid, of
- als de voorzitter of een lid zich terugtrekt op grond van artikel 4.1.

Artikel 5 Zittingsduur

5.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar, met de mogelijkheid van eenmalige herbenoeming voor een periode van vier jaar. De artikelen over benoeming in deze klachtenregeling zijn van overeenkomstige toepassing op herbenoeming.

5.2 De klachtencommissie stelt aan het begin van haar zittingstermijn een schriftelijk rooster van aftreden op, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen die de continuïteit van het werk van de klachtencommissie vraagt.

Artikel 6 Ontslag en einde zittingsduur

6.1 De zittingsduur van een lid van de klachtencommissie eindigt door ontslag of overlijden. De Raad van Bestuur van stichting Zuidwester verleent een lid van de klachtencommissie ontslag op verzoek van de klachtencommissie die daartoe bij meerderheid heeft besloten, of op verzoek van dat lid.

6.2 De ontslagredenen zijn:

- einde van de zittingsperiode;
- opzegging door het lid;
- het niet meer voldoen aan de benoemingsvereisten;
- verwaarlozing van de taak, belangenverstremming of andere dringende redenen waarom handhaving als lid van de klachtencommissie niet is aangewezen.

6.3 De klachtencommissie treedt in haar geheel af als zij in meerderheid van oordeel is dat zij door een gebrek aan samenwerking van de leden haar taken niet naar behoren kan uitvoeren.

Persoonlijke levenssfeer en vertrouwelijke gegevens

Artikel 7 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris hebben de plicht tot geheimhouding van alle gegevens die hun bij de uitoefening van hun taken en bevoegdheden ter kennis zijn gekomen en die raken aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken personen of waarvan zij anderszins het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

Gegevens die openbaar zijn of van algemene bekendheid vallen niet onder de geheimhoudingsplicht van voormeld artikel 7.

Indiening van een klacht

Artikel 8 Klachtgerechtigden; indiening van de klacht

- 8.1 Iedere cliënt en zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft het recht een klacht in te dienen over een gedraging van stichting Zuidwester of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor stichting Zuidwester. De gedraging kan iedere beslissing en ieder handelen of nalaten zijn, jegens deze of een andere cliënt.
Uit artikel 41, eerste lid, van de Wet BOPZ volgt dat een cliënt (en diens wettelijk vertegenwoordiger) niet alleen mag klagen over een gedraging jegens hemzelf, maar ook over een gedraging jegens een medecliënt. Uit de begripsomschrijving van 'cliënt' in artikel 1 van deze klachtenregeling volgt dat, conform artikel 2, zesde lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, niet is uitgesloten dat een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens een inmiddels overleden cliënt.
- 8.2 De klacht moet op schrift worden gesteld. Als de klager dat wenst, zal de vertrouwenspersoon hem helpen bij het opstellen van de klachtbrief. De klager mag een gemachtigde aanwijzen die namens hem de klachtbrief opstelt en de klacht indient. In de klachtbrief staan tenminste de naam van de klager en de reden van de klacht. De klachtbrief kan per post dan wel per e-mail of telefax worden ingediend.
- 8.3 Alle klachten moeten rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie. De commissie draagt er zorg voor dat een BOPZ-klacht ter kennis komt van de Raad van Bestuur.
- 8.4 De klachtencommissie zendt zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager en een kennisgeving van de klacht aan verweerder. Daarbij licht zij klager en verweerder in over de verdere procedure en de samenstelling van de (sub)commissie die de klacht zal behandelen.
De kennisgeving van de namen van de behandelende leden en de termijn van vijf werkdagen houden verband met artikel 4.1 van deze klachtenregeling en de daarin opgenomen termijn van drie werkdagen (zie ook de toelichting daarbij).
- 8.5 Is de klacht onvoldoende duidelijk, dan wordt de klager uitgenodigd de klacht schriftelijk te verduidelijken.
De eis van schriftelijke verduidelijking sluit aan bij het vereiste om de klacht schriftelijk in te dienen en maakt controle op het verloop van de klachtenprocedure naderhand mogelijk.

Behandeling van de klacht

Artikel 9 Bevoegdheden van de klachtencommissie

- 9.1 De klachtencommissie kan de klacht buiten behandeling stellen als een gelijke klacht nog bij haar in behandeling is.
- 9.2 De klachtencommissie kan de klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
- de klacht geen betrekking heeft op stichting Zuidwester of een persoon die in dienst is van of werkzaam is voor stichting Zuidwester;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht niet is ingediend door een cliënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger of in geval van een BOPZ-klacht, een medecliënt;
 - de gedraging zo lang geleden heeft plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een beslissing over de gegrondheid van de klacht redelijkerwijs niet meer mogelijk zijn.
- 9.3 Als de klacht zich richt tegen een beslissing als bedoeld in artikel 41, eerste lid, van de Wet BOPZ, dan kan de klachtencommissie die beslissing schorsen in afwachting van haar oordeel over de klacht.

Artikel 10 Onderzoek bij inhoudelijke behandeling van de klacht

- 10.1 De klachtencommissie stelt een onderzoek in en vraagt de gegevens op die zij nodig heeft voor een goede behandeling van de klacht. De leden van de commissie hebben ten behoeve van het onderzoek vrije toegang tot de instelling met inachtneming van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van cliënten. Ook kunnen de leden van de commissie de stukken inzien die relevant kunnen zijn voor de behandeling van de klacht. Hebben deze stukken betrekking op een cliënt, dan is voor inzage ervan diens toestemming of de toestemming van de (wettelijk) vertegenwoordiger nodig.
De Raad van Bestuur verleent zijn medewerking aan een ongestoorde uitoefening van deze onderzoeksbevoegdheden.
De klager hoeft niet altijd dezelfde persoon te zijn als de cliënt jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden. Daarom wordt hier gesproken van stukken die betrekking hebben op een cliënt, in plaats van stukken die betrekking hebben op de klager.
- 10.2 Personen die in dienst zijn van of werkzaam zijn voor stichting Zuidwester verlenen de klachtencommissie hun medewerking bij haar onderzoek, zo nodig in opdracht van de Raad van Bestuur. Zij verstrekken de gevraagde inlichtingen, tenzij dit in strijd zou zijn met een wettelijke plicht tot geheimhouding.

- 10.3 Klager en verweerder hebben het recht op inzage van alle stukken die relevant kunnen zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt, tenzij dat de persoonlijke levenssfeer van derden zou schaden.
- 10.4 De klachtencommissie kan getuigen, adviseurs en deskundigen raadplegen. Wanneer aan deze raadpleging kosten zijn verbonden, voert zij daarover vooraf overleg met de raad van bestuur. Zij verzoekt deze en anderen die betrokken zijn bij de klachtenprocedure om alle gegevens die hen tijdens de klachtenprocedure ter kennis komen en die raken aan de persoonlijke levenssfeer van de betrokken personen of waarvan zij anderszins het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, te behandelen als vertrouwelijke informatie.
- 10.5 De klachtencommissie nodigt de klager, verweerder en eventuele andere directe betrokkenen, uit om hun standpunten uiteen te zetten op een hoorzitting.
- 10.6 De klager, verweerder en eventuele andere directe betrokkenen kunnen zich in ieder stadium van de klachtenprocedure, waaronder de behandeling op de hoorzitting, laten bijstaan door een door hen aangewezen persoon.
Met 'eventuele andere directe betrokkenen' is met name bedoeld op cliënten jegens wie de klachtveroorzakende gedraging heeft plaatsgevonden, terwijl zij niet altijd ook de klager zijn.
- 10.7 Klager en verweerder mogen op de hoorzitting gebruik maken van verklaringen van getuigen of deskundigen om hun standpunt te onderbouwen.
- 10.8 Van het verloop van de hoorzitting wordt ten behoeve van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag en alles wat op de hoorzitting is gezegd en gebeurd, worden door de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris behandeld als vertrouwelijke en interne informatie.
- 10.9 De klachtencommissie draagt zorg voor het vertrouwelijke en niet openbare karakter van haar bijeenkomsten.

Artikel 11 Beslissing van de klachtencommissie

- 11.1 Ligt een klacht voor die geen BOPZ-klacht is, dan beslist de klachtencommissie binnen drie maanden na ontvangst van de klacht. Ligt een BOPZ-klacht voor die betrekking heeft op een beslissing die inmiddels geen gevolgen meer heeft, dan beslist de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van de klacht. In alle andere gevallen van een BOPZ-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

- 11.2 De klachtencommissie geeft kennis van haar beslissing aan de klager, de betrokken cliënt, verweerder en de Raad van Bestuur. Bij een BOPZ-klacht wordt de beslissing van de klachtencommissie daarnaast ook ter kennis gebracht van de behandelend persoon, de geneesheer-directeur en de inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid en de betrokken cliënt als de klacht door/namens een medecliënt.
De personen aan wie de beslissing kenbaar moet worden gemaakt zijn beschreven in artikel 2, tweede lid, aanhef en onder c, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector en artikel 41, zesde lid, van de Wet BOPZ.
- 11.3 De beslissing van de klachtencommissie strekt tot:
a. onbevoegdverklaring,
b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
c. ongegrondverklaring van de klacht, of
d. gegrondverklaring van de klacht.
Gebaseerd op artikel 41, zevende lid, van de Wet BOPZ.
De commissie kan zich niet uitspreken over een aansprakelijkstelling of een schadeclaim.
Voor schadevergoeding kan een klager zich wenden tot de burgerlijke rechter.
- 11.4 Bij een BOPZ-klacht die gegrond is, vernietigt de klachtencommissie de beslissing waarop de klacht betrekking heeft geheel of gedeeltelijk. Zij kan de voor behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van de beslissing van de commissie. De commissie kan voor die nieuwe beslissing of die andere handeling een termijn stellen.
Artikel 41, achtste, negende en tiende lid, van de Wet BOPZ.
- 11.5 De beslissing van de klachtencommissie omvat verder de volgende elementen:
- een motivering van het oordeel;
 - een eventueel advies over maatregelen van verweerder;
 - een eventueel advies over genoegdoening van de klager;
 - een eventueel advies over maatregelen ter voorkoming van herhaald optreden van de klacht, en
 - rechtsmiddelenvoorlichting voor de klager. Heeft de beslissing van de klachtencommissie betrekking op een BOPZ-klacht, dan wordt vermeld:
"Tegen deze beslissing staat geen beroep open. Is de beslissing niet tijdig genomen of houdt de beslissing geen gegrondverklaring in, dan kan de klager de inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de burgerlijke rechter in te dienen ter verkrijging van een beslissing over de klacht."
Heeft de beslissing betrekking op overige klachten, dan wordt vermeld:
"Tegen deze beslissing staat geen beroep open. Het staat de klager vrij zich te wenden tot de burgerlijke rechter of de inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid."

Overige bepalingen

Artikel 12 Maatregelen

- 12.1 Bij een BOPZ-klacht zorgt de geneesheer-directeur ervoor dat de beslissing van de klachtencommissie, inclusief een eventuele opdracht, ten uitvoer wordt gelegd. Als de commissie aanbevelingen heeft gedaan, deelt de geneesheer-directeur binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de commissie aan de klager, verweerder en de commissie mee of daaraan gehoor zal worden gegeven.
- Bij overige klachten deelt de Raad van Bestuur binnen een maand na ontvangst van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, verweerder en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel over de klacht maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de commissie aanbevelingen heeft gedaan, deelt de Raad van Bestuur tevens mee of daaraan gehoor zal worden gegeven.
- Bij afwijking van de termijn van een maand deelt de Raad van Bestuur dit met opgave van redenen mee aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waar binnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.
- 12.2 Heeft de door haar behandelde klacht betrekking op een ernstige situatie met een structureel karakter, dan maakt de klachtencommissie gebruik van de bevoegdheden die haar zijn toebedeeld in artikel 2a, eerste lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Artikel 13 Organisatie en registratie

- 13.1 De klachtencommissie legt haar werkwijze vast in een door haar op te stellen reglement, met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.
- 13.2 De klachtencommissie draagt zorg voor registratie van de klachten die bij haar worden ingediend.
- 13.3 Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden, dat in ieder geval de volgende informatie en stukken bevat:
- naam, adres en telefoonnummer van de klager;
 - naam van de verweerder, en locatie of adres van diens beroepsuitoefening;
 - de datum waarop of de periode waarin zich de feiten voordeden die tot de klacht hebben geleid;
 - de datum van indiening van de klacht;
 - de inhoud van de klacht;

- vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken;
 - verslag van de hoorzitting;
 - de beslissing op de klacht;
 - de reactie van de geneesheer-directeur of de Raad van Bestuur op eventuele aanbevelingen.
- 13.4 Het klachtendossier mag geen onderdeel uitmaken van het cliëntendossier of van het personeelsdossier.
- 13.5 De klachtencommissie en de Raad van Bestuur dragen zorg voor eerbiediging van de rechten die ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens toekomen aan de personen wier gegevens bij de klachtenprocedures zijn betrokkenen.
- 13.6 De klachtencommissie legt een archief aan van de klachtendossiers, dat ontoegankelijk is voor anderen dan de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris.
- 13.7 Na beëindiging van de behandeling van de klacht leveren alle betrokken leden van de klachten commissie hun stukken bij de ambtelijk secretaris in. Deze verzorgt de archivering en de vernietiging van dubbele exemplaren.
- 13.8 De registratie en de dossiers worden, indien zij gegevens bevatten van niet medische aard, niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, tenzij geanonimiseerd of voor zover ze uitsluitend voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard.
- 13.9 Indien de registratie en dossiers gegevens van medische aard bevatten, worden zij gedurende tien jaar na afsluiting van de klachtbehandeling, bewaard in het archief.

Artikel 14 Kosten van de procedure

- 14.1 Voor de behandeling van een klacht door de klachtencommissie worden aan klager en verweerder geen kosten in rekening gebracht.
- 14.2 Stichting Zuidwester verplicht zich voldoende middelen en faciliteiten ter beschikking te stellen aan de klachtencommissie voor de uitoefening van haar functie. Zij verschaft de klachtencommissie:
- de nodige materiële middelen zoals vergaderruimte, apparatuur en papier;
 - middelen ten behoeve van scholing en deskundigheidsbevordering en
 - reiskostenvergoeding.
- 14.3 De leden van de klachtencommissie ontvangen van stichting Zuidwester een onkostenvergoeding.

Artikel 15 Jaarverslag

- 15.1 De klachtencommissie stelt jaarlijks op basis van de registratie een geanonimiseerd jaarverslag op van het aantal, de aard en de inhoud van de ingediende klachten, de wijze van behandeling, de beslissing van de klachtencommissie en een evaluatie van de klachtenprocedure. Dit jaarverslag wordt uitgebracht aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur zorgt voor opnemings van dit jaarverslag in het jaardocument maatschappelijke verantwoording van stichting Zuidwester met inachtneming van artikel 2, zevende en achtste lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Zij zorgt ook voor verdere verspreiding ervan.
- 15.2 Het jaarverslag bevat een overzicht van de knelpunten die de klachtencommissie heeft gesignaleerd, eventueel voorzien van een advies over de oplossing van deze knelpunten.
- 15.3 De Raad van Bestuur zendt het jaardocument van stichting Zuidwester vóór 1 juni van het daaropvolgend kalenderjaar aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, de regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid en de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt.
Artikel 2, negende lid, van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector; Wet Toelating Zorginstellingen (WTZI).
- 15.4 De Raad van Bestuur zendt het jaarverslag tevens aan de Centrale Cliëntenraad en naar de Ondernemingsraad.

Artikel 16 Bekendmaking van de klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling, zodat tenminste de cliënten van stichting Zuidwester en hun (wettelijk) vertegenwoordigers ervan op de hoogte zijn.

Artikel 17 Slotbepalingen

- 17.1 Een evaluatie van deze regeling door de Raad van Bestuur zal plaatsvinden drie jaar na inwerkingtreding van de regeling en vervolgens om de twee jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie in ieder geval de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.
- 17.2 Deze regeling kan door de raad van bestuur al dan niet op voorstel van de commissie worden gewijzigd. Met betrekking tot de wijzigingsvoorstellen wordt tijdig advies gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad.
- 17.3 Deze regeling is vastgesteld op 5 januari 2010 door de Raad van Bestuur.
- 17.4 Deze regeling treedt in werking op 5 januari 2010.

Bijlage 1

Toelichting bij de herziene klachtenregeling cliënten stichting Zuidwester

De vorige herziening van de klachtenregeling ten behoeve van de cliënten van onze stichting dateerde van 25 februari 2003.

In het kader van de nieuwe strategie van Zuidwester heeft de Raad van Bestuur besloten om alle belangrijke reglementen van Zuidwester grondig tegen het licht te houden.

Voor de bijstelling van deze klachtenregeling is rekening gehouden met:

- actualiteit – de ontwikkelingen binnen Zuidwester en in de omringende maatschappij;
- governance – de eisen van behoorlijk bestuur, transparantie en toetsbaarheid;
- overeenstemming met de wet- en regelgeving en belangrijke jurisprudentie;
- klantvriendelijkheid – begrijpelijk en zo sober mogelijk qua woordkeus;
- onderlinge consistentie – stijl en begrippenapparaat dienen tussen de reglementen van Zuidwester zo veel mogelijk op elkaar afgestemd te zijn.

De klachtenregeling voor cliënten is een zeer belangrijk instrument voor onze stichting. Ten eerste omdat wij er voor de cliënten zijn. Maar meer dan andere reglementen van Zuidwester vraagt de klachtenregeling een nauwkeurige afstemming op diverse wetten. Dat is in de eerste plaats de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Onze klachtencommissie is ook ingesteld om klachten te behandelen op grond van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). Deze wet heeft een specifiek regime met strakke voorschriften. Er is niet gekozen voor een bijlage met een afzonderlijke regeling voor deze zogenoemde 'BOPZ- klachten'. Ook de vorige klachtenregeling kende deze splitsing niet. Dus diende het specifieke regime op een duidelijke en zorgvuldige manier in de tekst zelf tot uitdrukking te komen.

Waar de bepalingen van de vorige klachtenregeling van stichting Zuidwester min op meer ongewijzigd konden blijven, zijn zij gehandhaafd – echter vaak op een ander plaats en met een ander artikelnummer.

De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de vorige klachtenregeling zijn de volgende:

1. Er is een inleiding toegevoegd die de 'geest van de regeling' laat zien. Hier is aangesloten bij de herziene statuten van de stichting en bij de strategienota van Zuidwester.*)
2. De begripsomschrijvingen zijn herzien. Belangrijk is dat de verwarrende term 'specifieke klacht' is vervangen door de term 'BOPZ- klacht'.

*)Werkdocument *De strategie van Zuidwester 2008-2010 - Ambities, speerpunten en aanpak*.

3. Het aantal ingediende BOPZ- klachten bedraagt in de praktijk slechts enkele per jaar. Toch zal te allen tijde onverwijld uitvoering moeten worden gegeven aan de wettelijke vereisten. In het bijzonder gaat het om de behandeltermijn van de klacht en de aanwezige disciplines bij de behandeling. Het Besluit klachtenregeling BOPZ eist dat bij de behandeling van een klacht in ieder geval een jurist en een orthopedagoog (i.c. PPD- er) zijn betrokken.
Ook in geval van terugtrekking van één van de leden (verschoning) moet daaraan altijd worden voldaan. Daarom worden in artikel 2 plaatsvervangende leden vereist die de genoemde twee disciplines vertegenwoordigen. Mede om deze reden is de omvang van de klachtencommissie in plaats van zes "en eventuele plaatsvervangende leden" nu op acht leden gesteld, waarvan twee plaatsvervangend.
4. In afwijking van de vorige klachtenregeling van stichting Zuidwester is niet meer bepaald dat de voorzitter van de klachtencommissie een van de juristen moet zijn. Het is voldoende als de aanwezigheid van een jurist bij de behandeling van een klacht gegarandeerd is.
5. Het Besluit klachtenbehandeling BOPZ (artikel 3) en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (artikel 2, tweede lid) schrijven een voorzitter van de klachtencommissie voor die niet werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder. In de geest van deze wettelijke bepalingen is in artikel 2.3 opgenomen dat de (plaatsvervangend) voorzitter ook niet in het verleden werkzaam mag zijn geweest voor stichting Zuidwester.
6. Evenals in de vorige klachtenregeling kan de commissie besluiten de klacht te doen behandelen door een subcommissie uit zijn midden. De mogelijkheid om de klacht te behandelen in een subcommissie van drie leden heeft praktisch voordeel bij klachten die eenvoudig en niet ingrijpend zijn, en sluit aan bij de vorige klachtenregeling, die behandeling van de klacht door minimaal twee leden voorschreef. Er is voor een oneven aantal leden gekozen teneinde het staken van stemmen tot een minimum te beperken. Daardoor hoeft ook geen onevenredige beslissingsbevoegdheid te worden neergelegd bij de voorzitter, zoals was opgenomen in artikel 16 van de vorige klachtenregeling. Vanuit de bijzondere eisen die de wet BOPZ stelt en de gedachte dat het wenselijk is om met klachten van onvrijwillig opgenomen cliënten extra zorgvuldig om te gaan, is bepaald dat BOPZ- klachten altijd worden behandeld door minimaal vijf leden.
7. In de vorige klachtenregeling waren de klachtencommissie taken tot bemiddeling en advisering toebedeeld (de artikelen 13 en 15 van de vorige klachtenregeling). Er is van afgezien de klachtencommissie opnieuw dergelijke taken toe te bedelen. In plaats daarvan is voorzien in een vertrouwenspersoon die, net als de leden van de klachtencommissie, onafhankelijk van stichting Zuidwester functioneert. De vertrouwenspersoon verleent aan cliënten met klachten op hun verzoek advies en bijstand en bemiddelt desgewenst voor hen.

Deze benadering heeft twee voordelen:

- bij het niet slagen van de bemiddeling blijft de klachtencommissie buitenstaander, zodat zij vervolgens zonder de schijn van partijdigheid de klacht in behandeling kan nemen, en
- het bemiddelingstraject is niet verweven met de klachtenprocedure. Dat voorkomt mogelijke verwarring over het vervolgtraject en zorgt ervoor dat een klacht die bij de klachtencommissie is ingediend in een kort tijdsbestek kan worden afgehandeld. In het geval van een reeds ingediende BOPZ-klacht voorkomt het bovendien strijd met de dwingende wettelijke regeling (beslistermijnen, wijze van behandelen) van de afhandeling van een dergelijke klacht.

8. Alle klachten dienen schriftelijk bij de commissie te worden ingediend. De eis van schriftelijkheid in artikel 41 van de Wet BOPZ is dus algemeen van toepassing verklaard. Onder 'schriftelijk' vallen in de regeling ook e-mail en fax. BOPZ-klachten dienen via de commissie aan de Raad van Bestuur ter kennis te worden gebracht.
9. De termijn van reactie is ten opzichte van de vorige klachtenregeling meer gespecificeerd (artikel 8.4).
10. De Wet BOPZ schrijft beslistermijnen dwingend voor, voor de meeste gevallen betreft het twee weken. Voor klachten die niet vallen onder de Wet BOPZ formuleerde de vorige klachtenregeling, artikel 16, een afzonderlijke termijn van drie weken. Lid 4 van dat artikel voorziet in de mogelijkheid de beslistermijnen te verlengen. Voor zover een dergelijke mogelijkheid van toepassing zou worden verklaard op BOPZ-klachten zou dat in strijd zijn met de Wet BOPZ. Met het oog op rechtsgelijkheid en een spoedige afhandeling van klachten, is in deze nieuwe regeling in het geheel geen mogelijkheid tot verlenging opgenomen. In beginsel lijkt de noodzaak tot verlenging te worden weggenomen door de beslistermijn voor niet-BOPZ-klachten te verruimen naar in drie maanden, hetgeen meer in overeenstemming is met de huidige gang van zaken en met klachtenregelingen van andere instellingen.
11. Artikel 15, zesde lid, van de vorige klachtenregeling kende de bepaling: "Indien de klager zijn/haar medewerking aan het onderzoek weigert, kan dit voor de commissie aanleiding zijn de behandeling te staken". In artikel 14, eerste lid, van de vorige klachtenregeling stond dat buiten behandeling stelling onder meer mogelijk is als de klacht geen betrekking heeft op gedragingen van de zorgaanbieder of op een geschil daarover. Deze bepalingen zijn vervallen. Dergelijke aanleidingen voor buiten behandeling stelling zouden zich niet verdragen met artikel 41 van de Wet BOPZ waaruit is af te leiden dat buiten behandeling stelling alleen is geoorloofd als een gelijke klacht nog in behandeling is bij de klachtencommissie. Verleent de klager onvoldoende medewerking aan het onderzoek van de commissie of valt het onderwerp van de klacht buiten de reikwijdte van de klachtenregeling, dan ligt een ongegrondverklaring van de klacht in de rede. Artikel 9.2 van de nieuwe regeling biedt de klachtencommissie ruimte voor bijzondere gevallen, door niet-ontvankelijkverklaring mogelijk te maken, maar niet dwingend voor te schrijven.

12. In afwijking van de eerdere regeling is verplicht gesteld dat de klachtencommissie betrokkenen uitnodigt voor een hoorzitting. Hierin is het Besluit Klachtenbehandeling BOPZ nagevolgd ook voor niet- BOPZ- klachten. Dit besluit is ook nagevolgd in de mogelijkheid dat klager en verweerder zich laten bijstaan door een persoon naar vrije keuze.
13. De klachtenregeling is juridisch geen algemeen verbindend voorschrift en kan daarom geen geheimhoudingsplicht opleggen aan derden die betrokken zijn bij de klachtenprocedure, zoals getuigen, adviseurs of deskundigen, wat wel stond in artikel 6 van de vorige klachtenregeling. De klachtenregeling werkt slechts intern en daarom kan zij alleen regels bevatten die zich richten tot de zorgaanbieder, de voor haar werkzame personen, de Raad van Bestuur en de door haar in te stellen klachtencommissie, en klagers. Om derden die bij de klachtenprocedure worden betrokken en die niet reeds uit hoofde van hun beroep tot geheimhouding zijn gehouden toch te kunnen oproepen tot geheimhouding, is een afzonderlijk artikel 10.4 opgenomen.
14. Organisatie en registratie zijn in artikel 13 uitgebreider geregeld dan in de vorige klachtenregeling. De evaluatieprocedure is veranderd.

De tekst is zo eenvoudig mogelijk opgesteld. Bijlagen met toelichtingen voor de cliënt en zijn vertegenwoordiger zijn niet toegevoegd. Mochten er zich in deze herziene regeling toch onduidelijkheden voordoen, dan zijn opmerkingen hierover welkom bij de klachtencommissie en/of bij de Raad van Bestuur.

Bijlage 2

Wet Klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ), tekst geldend op: 12-03-2010

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1

1. In deze wet wordt verstaan onder:
 - a. Onze Minister: Onze Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;
 - b. Instelling:
 - 1° elk in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredend organisatorisch verband waarin:
 - a. zorg wordt verleend als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet of de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;
 - b. maatschappelijke ondersteuning wordt geboden door derden als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
 - c. verslavingszorg wordt verleend;
 - 2° een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Wet collectieve preventie;
 - 3° een kindercentrum en een gastouderbureau als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet kinderopvang.
 - c. Zorgaanbieder:
 - 1° een rechtspersoon of natuurlijk persoon, die een instelling in stand houdt;
 - 2° de rechtspersonen of natuurlijke personen, die gezamenlijk een instelling in stand houden;
 - 3° een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband met een instelling, zorg als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten verleent;
 - d. cliënt: een natuurlijk persoon aan wie de zorgaanbieder maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend;
 - e. gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een cliënt.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere in de maatschappij als zelfstandige eenheid optredende organisatorische verbanden, waarin maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg wordt verleend, worden aangemerkt als instelling in de zin van deze wet.
3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen andere natuurlijke personen, die maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verlenen, worden aangemerkt als zorgaanbieder in de zin van deze wet.
4. Deze wet is niet van toepassing op klachten van onvrijwillig in een inrichting opgenomen cliënten, voor zover deze overeenkomstig een bijzondere wettelijke regeling door een klachtencommissie kunnen worden behandeld.

Hoofdstuk II Behandeling van klachten

Artikel 2

1. Elke zorgaanbieder treft een regeling voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt. Hij brengt de getroffen regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten.
2. De in het eerste lid bedoelde regeling:
 - a. voorziet erin dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder;
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft;
 - c. waarborgt dat de klachtencommissie binnen een in de regeling vastgelegde termijn na indiening van de klacht de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
 - d. waarborgt dat bij afwijking van de onder *c* bedoelde termijn de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan de klager, degene over wie is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de zorgaanbieder, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen;
 - e. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, door de klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd;
 - f. waarborgt dat de klager en degene over wie is geklaagd, zich bij de behandeling van de klacht kunnen laten bijstaan.
3. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, haar werkzaamheden verricht volgens een door deze commissie op te stellen reglement.
4. Door of namens een cliënt kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
5. De zorgaanbieder deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder *a*, binnen een maand na ontvangst van het in het tweede lid, onder *c*, bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin genoemde termijn, doet de zorgaanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de zorgaanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

6. In afwijking van het vierde lid kan bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a, eveneens een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt die inmiddels is overleden.
7. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de regeling, bedoeld in het eerste lid;
 - b. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onder a;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen, bedoeld in het tweede lid;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen, bedoeld in het vijfde lid.
8. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld met betrekking tot het verslag.
9. De zorgaanbieder zendt het verslag voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan Onze Minister en aan de bevoegde regionale inspecteur van het staatstoezicht op de volksgezondheid, alsmede aan de organisatie die in de regio de belangen van de patiënten in algemene zin behartigt. In het geval van een zorgaanbieder van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zendt hij het verslag, in afwijking van de eerste zin, aan de toezichthouder, genoemd in artikel 61, eerste lid, van de Wet kinderopvang.

Artikel 2a

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de zorgaanbieder daarvan in kennis. Indien de klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de ingevolge artikel 3a met het toezicht op de naleving van deze wet belaste ambtenaar. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg.
2. In afwijking van het eerste lid worden klachten ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, die naar het oordeel van de klachtencommissie ernstig van aard zijn, door haar gemeld aan de ingevolge artikel 61 van de Wet kinderopvang met het toezicht op de naleving van die wet belaste ambtenaren.

Hoofdstuk III Handhaving en toezicht

Artikel 3

1. Indien Onze Minister van oordeel is dat het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, kan hij de zorgaanbieder een schriftelijke aanwijzing geven.
2. In de aanwijzing geeft Onze Minister met redenen omkleed aan op welke punten het bepaalde bij of krachtens deze wet niet of in onvoldoende mate of op onjuiste wijze wordt nageleefd, alsmede de in verband daarmee te nemen maatregelen.
3. Een aanwijzing bevat de termijn waarbinnen de zorgaanbieder er aan moet voldoen.
4. De zorgaanbieder is verplicht binnen de daarbij gestelde termijn aan de aanwijzing te voldoen.

Artikel 3a

1. Met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet zijn belast de hoofdinspecteurs, de inspecteurs en de onder hun bevelen werkzame ambtenaren van het staatstoezicht op de volksgezondheid.
2. De toezichthouders, genoemd in het eerste lid, beschikken niet over de bevoegdheden, genoemd in de artikelen 5:18 en 5:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3b

Onze Minister is bevoegd tot oplegging van een last onder bestuursdwang ter handhaving van de uit een krachtens artikel 3 gegeven aanwijzing voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 3c

1. De artikelen 3, 3a en 3b zijn niet van toepassing ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°.
2. Met het toezicht op de naleving van deze wet ten aanzien van een instelling als bedoeld in artikel 1, onder b, onder 3°, zijn belast de op grond van artikel 61, eerste lid, van de Wet kinderopvang door het college van burgemeester en wethouders bij besluit aangewezen ambtenaren. Het bepaalde bij of krachtens de hoofdstukken 4 en 5 van de Wet kinderopvang is van overeenkomstige toepassing.

Hoofdstuk IV. Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 4

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze wet en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 5 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 6 [Vervallen per 17-06-2005]

Artikel 7

1. Deze wet, met uitzondering van artikel 6, treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede maand na de datum van uitgifte van het *Staatsblad*, waarin zij wordt geplaatst. Artikel 6 treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.
2. De zorgaanbieder treft de in artikel 2 bedoelde regeling binnen drie maanden na de inwerkingtreding van deze wet.

Artikel 8

Deze wet kan worden aangehaald als: Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Lasten en bevelen dat deze in het *Staatsblad* zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren wie zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven te 's-Gravenhage, 29 mei 1995

Beatrix

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. Borst-Eilers
De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E. G. Terpstra

Uitgegeven de tweeëntwintigste juni 1995

De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager

Bijlage 3

Relevante artikelen uit de Wet BOPZ, zoals geldend op 12-03-2010

Artikel 1

1. Voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt verstaan onder:
 - a. Onze Minister: Onze Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur;
 - b. hoofdinspecteur: de bevoegde hoofdinspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid;
 - c. inspecteur: de bevoegde inspecteur van het Staatstoezicht op de volksgezondheid;
 - d. stoornis van de geestvermogens: een gebrekkige ontwikkeling of ziekelijke stoornis van de geestvermogens;
 - e. gestoord zijn in zijn geestvermogens: een stoornis van de geestvermogens hebben;
 - f. gevaar:
 1. gevaar voor degene, die het veroorzaakt, hetgeen onder meer bestaat uit:
 - a. het gevaar dat betrokkene zich van het leven zal beroven of zichzelf ernstig lichamelijk letsel zal toebrengen;
 - b. het gevaar dat betrokkene maatschappelijk te gronde gaat;
 - c. het gevaar dat betrokkene zichzelf in ernstige mate zal verwaarlozen;
 - d. het gevaar dat betrokkene met hinderlijk gedrag agressie van anderen zal oproepen.
 2. gevaar voor een of meer anderen, hetgeen onder meer bestaat uit:
 - a. het gevaar dat betrokkene een ander van het leven zal beroven of hem ernstig lichamelijk letsel zal toebrengen;
 - b. het gevaar voor de psychische gezondheid van een ander;
 - c. het gevaar dat betrokkene een ander, die aan zijn zorg is toevertrouwd, zal verwaarlozen.
 3. gevaar voor de algemene veiligheid van personen of goederen;
 - g. echtgenoot: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot;
 - h. psychiatrisch ziekenhuis: een door Onze Minister als psychiatrisch ziekenhuis, verpleeginrichting dan wel zwakzinnigeninrichting aangemerkte zorginstelling of afdeling daarvan, gericht op behandeling, verpleging en verblijf van personen die gestoord zijn in hun geestvermogens en mede geschikt voor de desbetreffende categorie van met toepassing van hoofdstuk VI, § 1, of hoofdstuk VIII opgenomen personen;
 - i. arts: een persoon die bevoegd is de titel van arts te voeren;
 - j. psychiater: een arts die bevoegd is de titel van psychiater of zenuwarts te voeren;
 - k. instelling: een rechtspersoonlijkheid bezittende vereniging, stichting of instelling, welke zich blijkens haar statuten of reglementen toelegt op het bevorderen van de psycho-sociale of de sociaalpsychiatrische zorg ten behoeve van personen die gestoord zijn in hun geestvermogens;
 - l. inbewaringstelling: de inbewaringstelling, bedoeld in artikel 20;

- m. patiëntenvertrouwenspersoon:
- a. 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 opname en verblijf in het ziekenhuis;
 - b. persoon die onafhankelijk van de behandelaar aan patiënten op hun verzoek advies en bijstand verleent in aangelegenheden samenhangend met een voorwaardelijke machtiging of met een zelfbindingsverklaring als bedoeld in artikel 34a.
2. Voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde heeft degene die met betrokkene een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft of met betrokkene een geregistreerd partnerschap is aangegaan, gelijke bevoegdheden als de echtgenoot.
 3. Voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt onder "geneesheer-directeur" mede verstaan de arts die, hoewel geen directeursfunctie bekleedende, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied in het psychiatrisch ziekenhuis.
 4. Voor de toepassing van deze wet wordt onder "rechter" verstaan de enkelvoudige of meervoudige kamer van de rechtbank voor het behandelen en beslissen van burgerlijke zaken, met dien verstande dat aan de behandeling van zaken met betrekking tot minderjarige personen de kinderrechter deelneemt.
 5. Onze Minister kan bepalen, welk college voor de toepassing van deze wet ten aanzien van psychiatrische ziekenhuizen van Rijk, provincie of gemeente als bestuur wordt aangemerkt.

Artikel 4

1. Tot het indienen van een verzoek, gericht op het verkrijgen van een voorlopige machtiging als bedoeld in artikel 2, zijn bevoegd:
 - a. de echtgenoot;
 - b. de ouders dan wel een van hen, voor zover zij niet van het gezag zijn ontheven of ontzet, en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - c. de voogd, de curator of de mentor van de betrokkene.
2. Het verzoek wordt schriftelijk gedaan aan de officier van justitie bij de ingevolge artikel 7 bevoegde rechtbank.

Artikel 38

1. De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, eerste lid, zo spoedig mogelijk na de opname van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, na overleg met de patiënt, een behandelingsplan wordt opgesteld. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. De voor de behandeling verantwoordelijke persoon pleegt voor het opstellen van het behandelingsplan overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaande aan zijn opname behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt. Indien de behandelende persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, pleegt hij ter zake overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die daartoe door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt overleg gepleegd met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.
3. Het behandelingsplan, bedoeld in het eerste lid, is erop gericht de stoornis zo te verbeteren dat het gevaar op grond waarvan de patiënt, zonder van de bereidheid daartoe te hebben blijk gegeven, in het ziekenhuis moet verblijven, wordt weggenomen. Bij algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld, waaraan een behandelingsplan ten minste moet voldoen. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
4. Indien het in het overleg, bedoeld in het eerste en tweede lid, niet mogelijk is overeenstemming te bereiken over het behandelingsplan, stelt de behandelende persoon de geneesheer-directeur hiervan in kennis.
5. Indien het overleg over het behandelingsplan niet tot overeenstemming heeft geleid kan met betrekking tot de patiënt geen behandeling worden toegepast. Evenmin kan een behandeling worden toegepast indien weliswaar het overleg over het behandelingsplan tot overeenstemming heeft geleid doch de patiënt of, in geval van toepassing van de tweede volzin van het tweede lid, de met het oog op overleg aangewezen persoon of personen zich daartegen verzetten met dien verstande dat, ook al is de desbetreffende toestemming van die persoon of die personen verkregen, de behandeling niet kan worden toegepast, indien de patiënt zich daartegen verzet. In afwijking van de beide voorgaande volzinnen kan niettemin het voorgestelde, onderscheidenlijk het overeengekomen behandelingsplan worden toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiende uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen, die niet mogen worden toegepast bij een behandeling als bedoeld in de derde volzin.

6. De geneesheer-directeur geeft uiterlijk bij het begin van een behandeling met toepassing van de derde volzin van het vijfde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij ten minste welke personen verantwoordelijk zijn voor de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan en de redenen die aan de beslissing ten grondslag lagen. Indien de behandeling wordt toegepast terwijl de patiënt zich daartegen verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of de patiënt in staat kan worden geacht, gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a. Hij geeft voorts zo spoedig mogelijk na het begin van een zodanige behandeling daarvan kennis aan de in het tweede lid, tweede volzin, bedoelde personen. Van de beëindiging van een zodanige behandeling geeft hij kennis aan de inspecteur.
7. De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling met toepassing van het vijfde lid, derde volzin, een onderzoek in of de beslissing tot een zodanige behandeling over te gaan, zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.

Artikel 38a

1. De geneesheer-directeur draagt zorg dat voor een patiënt als bedoeld in artikel 37b, tweede lid, zo spoedig mogelijk na zijn opneming een behandelingsplan wordt opgesteld. Het behandelingsplan is gericht op het zodanig wegnemen van het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens de betrokkene doet veroorzaken, dat betrokkene niet langer in het ziekenhuis behoeft te verblijven. Zo mogelijk geschiedt dit door het bewerkstelligen van een verbetering van de stoornis. Indien dit niet mogelijk is, geschiedt dit door het anderszins wegnemen van het gevaar. Artikel 36, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen eisen worden gesteld, waaraan een behandelingsplan moet voldoen.
3. Het behandelingsplan wordt door de voor de behandeling verantwoordelijke persoon na overleg met de patiënt opgesteld.
4. Indien de voor de behandeling verantwoordelijke persoon beslist dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van de voorgestelde behandeling, wordt het behandelingsplan in afwijking van het derde lid opgesteld in overleg met de wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt of, indien deze ontbreekt, met de persoon die door de patiënt schriftelijk is gemachtigd. Ontbreekt ook zodanige persoon of treedt deze niet op, dan wordt het behandelingsplan opgesteld in overleg met de echtgenoot van de patiënt, tenzij deze dat niet wenst, dan wel, indien ook zodanige persoon ontbreekt, met een ouder, kind, broer of zus van de patiënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, een en ander voor zover dit overleg verenigbaar is met de zorg van een goed hulpverlener.

5. Voorafgaand aan het opstellen van het behandelingsplan pleegt de voor de behandeling verantwoordelijke persoon overleg met de instelling of de psychiater die de patiënt voorafgaande aan zijn opneming behandelde of begeleidde, alsmede met de huisarts van de patiënt.

Artikel 38b

Behandeling van de patiënt vindt slechts plaats:

- a. voor zover deze is voorzien in het behandelingsplan
- b. indien het overleg over het behandelingsplan, bedoeld in artikel 38a, derde of vierde lid, tot overeenstemming heeft geleid, en
- c. indien de patiënt of – indien van toepassing – de in artikel 38a, vierde lid, bedoelde persoon zich niet tegen behandeling verzet.

Artikel 38c

1. Indien niet wordt voldaan aan de voorwaarden van artikel 38b, onderdelen b en c, kan niettemin behandeling plaatsvinden:
 - a. voor zover aannemelijk is dat zonder die behandeling het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene doet veroorzaken niet binnen een redelijke termijn kan worden weggenomen, of
 - b. voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om het gevaar dat de stoornis van de geestvermogens betrokkene binnen de inrichting doet veroorzaken, af te wenden.
2. Behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, vindt plaats krachtens een schriftelijke beslissing van de behandelaar waarin wordt vermeld voor welke termijn zij geldt. De termijn is zo kort mogelijk maar niet langer dan drie maanden, gerekend vanaf de dag waarop de beslissing tot stand komt. De behandelaar doet een afschrift van de beslissing aan de geneesheer-directeur toekomen.
3. Indien binnen zes maanden na afloop van de termijn, bedoeld in het tweede lid, voortzetting van de behandeling of opnieuw een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderdeel a, nodig is, geschiedt dit slechts krachtens een schriftelijke beslissing van de geneesheer-directeur. De geneesheer-directeur geeft in zijn beslissing aan waarom van een behandeling alsnog het beoogde effect wordt verwacht. Op zodanige beslissingen is het tweede lid, tweede volzin van toepassing.

4. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen worden aangewezen die niet mogen worden toegepast bij een behandeling overeenkomstig het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen voorts ten aanzien van daarbij aangegeven categorieën van behandelingsmiddelen of -maatregelen regels worden gegeven met betrekking tot de wijze waarop tot toepassing daarvan moet worden besloten.
5. De geneesheer-directeur geeft, uiterlijk bij het begin van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, daarvan kennis aan de inspecteur. Hij vermeldt daarbij in ieder geval door welke persoon de beslissing daartoe is genomen en zendt een afschrift mee van de beslissing bedoeld in het tweede of derde lid. Indien de behandeling plaatsvindt in een situatie waarin het de patiënt is die zich verzet, vermeldt de geneesheer-directeur tevens of deze in staat kan worden geacht gebruik te maken van de regeling, vervat in de artikelen 41 en 41a. Van de beëindiging van een behandeling overeenkomstig het eerste of het derde lid, geeft hij kennis aan de inspecteur.
6. De geneesheer-directeur geeft van een behandeling overeenkomstig het eerste lid, onderscheidenlijk van de voortzetting van de behandeling overeenkomstig het derde lid, voorts – indien van toepassing – zo spoedig mogelijk kennis aan de in artikel 38a, vierde lid, bedoelde persoon.
7. De inspecteur stelt na beëindiging van elke behandeling overeenkomstig dit artikel, doch in ieder geval na afloop van de termijn bedoeld in het tweede lid, een onderzoek in of de beslissing daartoe zorgvuldig is genomen en of de uitvoering van de behandeling zorgvuldig is geschied.

Artikel 39

1. Met betrekking tot een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen, anders dan ter uitvoering van een behandelingsplan met inachtneming van artikel 38, 38b of 38c, geen middelen of maatregelen worden toegepast dan ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de patiënt in het ziekenhuis als gevolg van de stoornis van de geestvermogens worden veroorzaakt.
2. De middelen en maatregelen die kunnen worden toegepast in gevallen als bedoeld in het eerste lid, worden bij algemene maatregel van bestuur aangewezen. Daarbij worden termijnen aangegeven, gedurende welke ten hoogste de onderscheidene middelen en maatregelen met betrekking tot een bepaalde patiënt mogen worden toegepast.
3. De geneesheer-directeur geeft zo spoedig mogelijk na het begin van de toepassing van een middel of maatregel als bedoeld in de vorige leden daarvan kennis aan de echtgenoot, de wettelijke vertegenwoordiger of, ingeval deze ontbreken, de naaste (familie)betrekkingen, en in ieder geval aan de inspecteur. Van de beëindiging van een middel of maatregel geeft hij zo spoedig mogelijk kennis aan de inspecteur. De kennisgeving geschiedt op een daartoe door Onze Minister voorgeschreven formulier.

Artikel 40

1. De poststukken, gericht aan of afkomstig van een patiënt op wie hoofdstuk II toepassing heeft gevonden, kunnen in aanwezigheid van de patiënt worden onderworpen aan een controle op meegezonden voorwerpen.
2. Tenzij de bezoeker een advocaat is die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, kunnen beperkingen in het recht op het ontvangen van bezoek overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels worden opgelegd, doch slechts:
 - a. indien van het bezoek ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, voor zover dit telkenmale uit een uitdrukkelijke verklaring van de voor zijn behandeling verantwoordelijke persoon blijkt, dan wel
 - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
3. Beperkingen in het recht op bewegingsvrijheid in en rond het ziekenhuis overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels kunnen, anders dan als middel of maatregel, aangegeven bij algemene maatregel van bestuur krachtens artikel 39, tweede lid, worden opgelegd:
 - a. indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op de bewegingsvrijheid ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
 - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
4. Beperkingen in het recht op vrij telefoonverkeer overeenkomstig de daarvoor geldende huisregels kunnen, tenzij het betreft verkeer met een advocaat die als raadsman van de patiënt optreedt, dan wel een justitiële autoriteit, de hoofdinspecteur of de inspecteur, worden opgelegd:
 - a. indien naar het oordeel van de voor de behandeling verantwoordelijke persoon van de uitoefening van het recht op vrij telefoonverkeer ernstige nadelige gevolgen moeten worden gevreesd voor de gezondheidstoestand van de patiënt, dan wel
 - b. indien dit ter voorkoming van verstoring van de orde in het ziekenhuis, zoals die in de huisregels is beschreven, of ter voorkoming van strafbare feiten noodzakelijk is.
5. Van de oplegging van beperkingen overeenkomstig het tweede, derde of vierde lid wordt onverwijld mededeling gedaan aan de geneesheer-directeur.
6. Ten aanzien van beslissingen als bedoeld in het tweede tot en met het vierde lid kan toepassing van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht achterwege worden gelaten indien de patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil te bepalen met betrekking tot de voorgenomen beslissing. In dat geval wordt zo mogelijk de in artikel 38, tweede lid, of 38a, vierde lid, bedoelde persoon gehoord.

Artikel 40a

De patiënt ten aanzien van wie een beslissing wordt genomen waartegen op grond van artikel 41, eerste lid, een klacht kan worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur schriftelijk geïnformeerd over de gronden waarop de beslissing berust, over de mogelijkheid de patiëntenvertrouwenspersoon in te schakelen en over de mogelijkheid gebruik te maken van de artikelen 41 tot en met 41b.

Artikel 41

1. De patiënt, elke andere in het ziekenhuis verblijvende patiënt en ieder der in artikel 4, eerste lid, bedoelde personen kan tegen een beslissing als bedoeld in artikel 38, tweede lid, tweede volzin, en vijfde lid, derde volzin, artikel 38a, vierde lid, artikel 38c, tweede en derde lid en de artikelen 39 en 40, alsmede tegen een beslissing over niet-toepassing van het overeengekomen behandelingsplan een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van het psychiatrisch ziekenhuis.
2. Het bestuur van een ziekenhuis belast een commissie met de behandeling van en de beslissing op klachten als bedoeld in het eerste lid. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gegeven met betrekking tot de samenstelling van de commissies en met betrekking tot de wijze waarop klachten worden behandeld.
3. Het adres waar een klacht moet worden ingediend, wordt door de zorg van de geneesheer-directeur door bevestiging van een schriftelijke mededeling dienaangaande op de daarvoor in aanmerking komende plaatsen in het ziekenhuis bekendgemaakt.
4. De commissie kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
5. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien een gelijke klacht nog in behandeling is.
6. De commissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht of, indien het betreft een klacht tegen een beslissing die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, van zijn met redenen omklede beslissing op de klacht of van het niet in behandeling nemen daarvan op grond van het bepaalde in het vijfde lid, kennis aan de klager, de betrokken patiënt, de behandelende persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de inspecteur.
7. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.

8. 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. 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.
10. 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.

Artikel 41a

1. Indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de beslissing van de commissie niet inhoudt dat de klacht gegrond is, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen om een verzoekschrift bij de rechter in te dienen ter verkrijging van de beslissing over de klacht. Bevoegd is de rechtbank van het arrondissement waarin het betrokken psychiatrisch ziekenhuis is gelegen. Artikel 7, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing. De termijn voor het indienen van een verzoek bedraagt zes weken, ingaande op de dag na die waarop de commissie uiterlijk had moeten beslissen dan wel ingaande op de dag waarop de beslissing van de commissie aan de klager bekend is gemaakt. De klager voegt bij het verzoek een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht.
2. De inspecteur behoeft geen gevolg te geven aan het verzoek, indien hij de klacht kennelijk niet ontvankelijk acht. Van een niet-ontvankelijk-verklaring doet hij binnen twee weken na de dag waarop hij het verzoek heeft ontvangen, mededeling aan de klager, de patiënt, indien hij niet de klager is, de raadsman van de klager, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur en de commissie. In andere gevallen dient hij binnen twee weken na de dag waarop hij het verzoek heeft ontvangen, een verzoekschrift bij de rechter in, waarin de beslissing over de klacht wordt gevraagd.
3. Indien de klager niet de patiënt is, hoort de inspecteur de patiënt om vast te stellen of deze bedenkingen heeft tegen de indiening van een verzoekschrift ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. De inspecteur kan slechts om gewichtige redenen besluiten om aan het verzoek gevolg te geven indien de patiënt hiertegen bedenkingen heeft.
4. De inspecteur geeft in zijn verzoekschrift met redenen omkleed blijk van zijn zienswijze. Hij voegt bij zijn verzoekschrift een afschrift van de klacht en een afschrift van de beslissing op de klacht.
5. Indien de klager de patiënt is, kan hij, onverminderd de eerste volzin van het eerste lid, in de gevallen bedoeld in die volzin, zelf een verzoekschrift bij de rechter indienen ter verkrijging van de beslissing over de klacht. Het eerste lid, tweede tot en met vijfde volzin, is van overeenkomstige toepassing.

6. Artikel 8, met uitzondering van het derde lid, is met betrekking tot de behandeling van een verzoekschrift van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat de rechter in elk geval hoort de klager, de patiënt, indien deze niet de klager is en deze bereid is zich te doen horen, en de voor de behandeling verantwoordelijke persoon. De overige personen, bedoeld in artikel 8, vierde lid, worden slechts zo nodig gehoord. Indien niet blijkt dat de klager reeds een raadsman heeft, kan uitsluitend de rechter aan het bureau rechtsbijstandvoorziening last geven tot toevoeging van een raadsman.
7. De rechter kan de beslissing waartegen de klacht is gericht, schorsen.
8. Indien de rechter de klacht kennelijk ongegrond acht, kan hij zonder behandeling ter terechtzitting onmiddellijk op het verzoekschrift beschikken.
9. De rechter beslist binnen vier weken na indiening van het verzoekschrift. Tegen de beslissing van de rechter staat geen hoger beroep open.
10. De beslissing strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de rechtbank,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van het verzoek of de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
11. Indien de rechtbank de klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging van de beslissing brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
12. Indien de rechtbank het beroep 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 uitspraak.
13. De rechtbank kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
14. De rechtbank kan bepalen dat, indien of zolang de voor de behandeling verantwoordelijke persoon niet voldoet aan de beslissing van de rechter, de rechtspersoon die het psychiatrisch ziekenhuis in stand houdt, aan de patiënt op wie de klacht betrekking heeft een in de beslissing vast te stellen dwangsom verbeurt. De artikelen 611a tot en met 611i van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zijn van overeenkomstige toepassing.
15. De griffier zendt zo spoedig mogelijk een afschrift van de beslissing aan de klager, de patiënt, indien hij niet de klager is, de raadsman van de klager, de voor de behandeling verantwoordelijke persoon, de geneesheer-directeur, het bestuur, de commissie en de inspecteur.

Bijlage 4

Besluit Klachtenbehandeling Bopz, tekst geldend op: 12-03-2010

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. de wet: de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen;
- b. klachtencommissie: een commissie als bedoeld in artikel 41, tweede lid, van de wet;
- c. klacht: een klacht als bedoeld in artikel 41, eerste lid van de wet.

Artikel 2

1. Een klacht wordt zodanig behandeld dat een zorgvuldige beslissing op de klacht is gewaarborgd.
2. De behandeling geschiedt overeenkomstig een door het bestuur van het psychiatrisch ziekenhuis te treffen regeling, die in ieder geval waarborgt dat:
 - a. aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht;
 - b. de klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht in staat worden gesteld te worden gehoord;
 - c. de klager en de persoon tegen wiens beslissing of besluit de klacht is gericht, zich kunnen doen bijstaan door hen aan te wijzen personen;
 - d. de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen zoveel mogelijk wordt beschermd.

Artikel 3

Een klachtencommissie wordt zodanig samengesteld, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing op de klacht te allen tijde is gewaarborgd.

Artikel 4

1. Een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van een klachtencommissie, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is bij of voor het psychiatrisch ziekenhuis.

2. Bij de behandeling van een klacht is in ieder geval een jurist betrokken, alsmede:
 - a. een orthopedagoog, als het een persoon betreft die is opgenomen in een zwakzinnigeninrichting;
 - b. een verpleeghuisarts, als het een persoon betreft die is opgenomen in een verpleeginrichting;
 - c. een psychiater als het een persoon betreft die is opgenomen in een ander psychiatrisch ziekenhuis dan genoemd onder *a* en *b*.

Artikel 4a [Vervallen per 01-02-2002]

Artikel 5

In de schriftelijke mededeling bedoeld in artikel 41, derde lid, van de wet, wordt bekend gemaakt op welke wijze van de regeling, bedoeld in artikel 2, kennis kan worden genomen.

Artikel 6

Dit besluit treedt in werking op het tijdstip, bedoeld in artikel 80, tweede lid, van de wet.

Artikel 7

Dit besluit kan worden aangehaald als: Besluit klachtenbehandeling Bopz.

Lasten en bevelen dat dit besluit met de daarbij behorende nota van toelichting in het *Staatsblad* zal worden geplaatst.

's-Gravenhage, 3 november 1993

Beatrix

De Minister van Justitie,
E. M. H. Hirsch Ballin

De Staatssecretaris van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur,
H. J. Simons

Uitgegeven de negende november 1993

De Minister van Justitie,
E. M. H. Hirsch Ballin