

# Klachtenregeling Mediant / RIBW Groep Overijssel voor cliënten<sup>1</sup>

Secretariaat:           Antwoordnummer 1105  
                              7500 VB ENSCHEDE  
                              Telefoon 053 – 4755725  
                              klachtencommissie.clienten@mediant.nl

## Voorwoord

Mediant Geestelijke Gezondheidszorg en de RIBW Groep Overijssel hechten grote waarde aan een goede opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten.

Om hier vorm aan te geven werd in juni 1996 een gezamenlijke klachtenregeling vastgesteld. De regeling betreft zowel klachten ingevolge de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (KCZ) als klachten ingevolge de Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ). In 1999 werd de regeling gewijzigd op grond van een uitgebreide evaluatie ervan.

Om een aantal redenen is de regeling opnieuw gewijzigd:

- De wijzigingen in de BOPZ zijn in de regeling verwerkt.
- De tekst en de indeling zijn zoveel mogelijk in overeenstemming gebracht met de *Klachtenregeling Mediant / RIBW Groep Overijssel voor familie*.
- De termijn waarbinnen de commissie een uitspraak moet doen over het al dan niet gegrond zijn van een klacht is veranderd in zes weken na de hoorzitting. Hiermee wordt aangesloten bij de termijn die geldt in het bestuursrecht.

De gewijzigde regeling gaat in op 3-6-2003.

## Uitgangspunten van de Klachtenregeling Mediant / RIBW Groep Overijssel voor cliënten

1. De regeling heeft ten doel:
  - a. Recht te doen aan de individuele klager;
  - b. Een kader te bieden waarin verstoring in de relatie tussen cliënt en instelling/hulpverlener een plek kan krijgen en daarmee bij te dragen aan het zuiver houden van deze relatie;
  - c. Het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de zorgverlening binnen de instellingen.
2. Bij de opzet van de regeling is nadrukkelijk gekozen voor laagdrempeligheid en het – waar mogelijk – vermijden van een formele behandeling van klachten. Daarom worden klachtopvang, bemiddeling en klachtbehandeling tot de taken van de klachtencommissie gerekend.

---

<sup>1</sup> Deze klachtenregeling geldt voor de RIBW Groep Overijssel regio Twente

3. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en degene tegen wie de klacht is gericht. Wanneer beiden het daarover eens zijn kan een klacht in goed overleg worden afgehandeld zonder een beroep te doen op de klachtencommissie.
4. De klager heeft het recht een klacht direct ter behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij commissie de bevoegdheid heeft een onderzoek naar de klacht in te stellen. Voor de behandeling van de klacht bestaan twee mogelijkheden:
  - a. *Bemiddeling*  
In samenspraak met klager en degene tegen wie de klacht gericht is tracht de commissie een bevredigende en voor alle partijen aanvaardbare oplossing voor de klacht te vinden.
  - b. *Hoorzitting en uitspraak*  
Na klager en degene tegen wie de klacht gericht is in de gelegenheid te hebben gesteld hun standpunt toe te lichten doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Naar aanleiding van deze uitspraak kan de commissie het bestuur van betrokken instelling adviseren over te nemen maatregelen.
6. Wanneer klager en degene tegen wie de klacht zich richt het daarover eens zijn verdient bemiddeling de voorkeur boven een klachtbehandeling die eindigt met een hoorzitting en een uitspraak van de commissie.
7. De klachtencommissie telt maximaal vijf leden en vier plaatsvervangende leden, die deels worden gerekruteerd uit de betrokken instellingen en worden benoemd door de gezamenlijke besturen van de instellingen. Bij de behandeling van een klacht bestaat de commissie uit tenminste drie personen inclusief een onafhankelijke voorzitter. De voorzitter bepaalt – afhankelijk van de aard en de herkomst van de klacht – per behandeling de samenstelling van de commissie.

# Klachtenregeling Mediant / RIBW Groep Overijssel voor cliënten

## 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

### **Klachtenregeling**

Deze klachtenregeling voor cliënten.

### **Klachtencommissie**

Een onafhankelijke commissie die de door klager ingediende klacht onderzoekt en behandelt volgens de bepalingen van deze klachtenregeling. De commissie is ingevolge artikel 2 van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (afgekort: de wet KCZ) en artikel 41 van de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (afgekort: de wet BOPZ) ingesteld door de instellingen.

### **Instelling(en)**

Mediant Geestelijke Gezondheidszorg gevestigd te Enschede en de RIBW Groep Overijssel gevestigd te Zwolle.

### **Bestuur**

Het orgaan dat in de stichtingsstatuten van de betreffende instelling is aangewezen als raad van bestuur respectievelijk directie.

### **Medewerker**

De persoon, met wie de instelling direct of indirect een overeenkomst is aangegaan tot het verrichten van werkzaamheden, al dan niet betaald.

### **Aangeklaagde**

De instelling of de medewerker van de instelling waartegen de klacht is gericht.

### **Cliënt c.q. patiënt**

De persoon aan wie de instelling zorg verleent of heeft verleend, hierna te noemen de cliënt.

### **Klager**

De persoon die ingevolge de wet KCZ bevoegd is een bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:

- de cliënt;
- de door de cliënt met een schriftelijke volmacht aangewezen vertegenwoordiger;
- de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- de zaakwaarnemer van een cliënt die zijn zaken niet zelf kan behartigen;
- de nabestaande van de cliënt.

De persoon die ingevolge de wet BOPZ bevoegd is een schriftelijk bezwaar aan de commissie kenbaar te maken, te weten:

- de onvrijwillig opgenomen cliënt;
- de echtgenoot of geregistreerde partner;
- de ouders van de cliënt dan wel één van hen, voor zover zij niet van het ouderlijk gezag zijn ontheven of ontzet;
- elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
- de voogd, de curator of de mentor van de cliënt;
- elke andere in de instelling verblijvende cliënt.

## **Klacht**

Op grond van artikel 2 van de wet KCZ kan de klacht gericht zijn tegen enig handelen of nalaten evenals het nemen van een besluit door de instelling dan wel een medewerker daarvan, dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Op grond van artikel 41 van de wet BOPZ kan de klacht gericht zijn tegen:

- **Bepaling wilsonbekwaamheid (BOPZ art.38 lid 2):**  
*De beslissing dat een patiënt op grond van de stoornis van zijn geestvermogens niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen;*
- **Toepassing dwangbehandeling (BOPZ art. 38 lid 5):**  
*De beslissing dat ondanks verzet van de patiënt het voorgestelde respectievelijk het overeengekomen behandelingsplan wordt toegepast voor zover dit volstrekt noodzakelijk is om ernstig gevaar voor de patiënt of anderen, voortvloeiend uit de stoornis van de geestvermogens, af te wenden;*
- **Toepassing middelen en maatregelen (BOPZ art.39):**  
*De beslissing dat middelen en maatregelen ter overbrugging van tijdelijke noodsituaties welke door de patiënt als gevolg van de stoornis van geestvermogens worden veroorzaakt worden toegepast;*
- **Beperking recht op bezoek, bewegingsvrijheid en vrij telefoonverkeer (BOPZ art.40):**  
*De beslissing dat beperkingen in de fundamentele vrijheden worden aangebracht;*  
Het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan:  
*De beslissing over het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan.*

## **Klachtbehandeling**

Alle activiteiten van de commissie die nodig zijn om te komen tot hetzij bemiddeling van een klacht hetzij een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

## **Bemiddeling**

Het zoeken naar een bevredigende en voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing voor een klacht.

## **Uitspraak**

Het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

## **Inspectie**

De regionaal geneeskundig inspecteur voor de geestelijke gezondheidszorg.

## **2. KLACHTENCOMMISSIE**

### **2.1 Samenstelling**

#### *Leden*

De klachtencommissie bestaat uit vijf vaste en vier plaatsvervangende leden.

De vaste leden zijn:

- Een jurist;
- Een psychiater;
- Twee medewerkers, belast met het uitvoeren en/of leiden van het primaire proces in de instellingen;
- Een lid voorgedragen door een patiënten/cliëntenorganisatie.

De plaatsvervangende leden zijn:

- Een jurist;
- Een psychiater;

- Een medewerker, belast met het uitvoeren en/of leiden van het primaire proces in de instellingen;
- Een lid voorgedragen door een patiënten/cliëntenorganisatie.

In geval van plaatsvervangning dient de plaatsvervanger van eenzelfde hoedanigheid te zijn als degene die wordt vervangen.

#### *Voorzitter*

De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn jurist en zijn niet werkzaam in of op één of andere manier betrokken bij de instellingen.

#### *Benoeming*

De vaste en plaatsvervangende leden van de commissie worden bij consensus benoemd door de gezamenlijke besturen voor een periode van vier jaar. Zij zijn éénmaal herbenoembaar. In geval van twee of meer vacatures in de commissie kunnen de gezamenlijke besturen besluiten hiervan af te wijken en een andere termijn vaststellen. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd.

#### *Onafhankelijkheid*

De leden van de commissie handelen zonder last of ruggenspraak.

#### *Uitsluiting van lidmaatschap*

Bestuursleden van de instellingen zijn niet benoembaar als lid van de commissie.

#### *Ontslag*

De leden kunnen door de gezamenlijke besturen slechts ontslagen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan hun handhaving als lid redelijkerwijs niet mogelijk is. Op verzoek van een lid kan door de gezamenlijke besturen tussentijds ontslag worden verleend. Een verzoek daartoe dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend.

## **2.2 Kosten en voorzieningen**

#### *Kosten*

Voor de behandeling van klachten binnen de instellingen mogen noch door de commissie, noch door de instelling aan de klager kosten in rekening worden gebracht.

#### *Secretaris*

De gezamenlijke besturen dragen zorg voor de aanstelling van een secretaris ter ondersteuning van de commissie.

#### *Voorzieningen*

De gezamenlijke besturen stellen de commissie de voorzieningen beschikbaar die zij voor de vervulling van haar taak redelijkerwijs nodig heeft.

#### *Vergoedingen*

Voor de leden die geen dienstverband hebben met één der instellingen is er een vacatiegeldregeling.

#### *Externe deskundigen*

Kosten die de commissie maakt voor het horen van externe onafhankelijk deskundigen komen voor rekening van de betreffende instelling, mits deze kosten gemaakt zijn met voorafgaande toestemming van het bestuur van de betrokken instelling.

### *Verrekening*

Per kalenderjaar vindt verrekening van de kosten van klachtbehandeling door de commissie plaats op basis van de behandelde klachten per instelling.

### **2.3 Bevoegdheden en verplichtingen**

De commissie is bevoegd, met in achtneming van wettelijke bepalingen, alle voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens bij de instellingen op te vragen. Voor het inzien van het dossier wordt vooraf aan de cliënt om toestemming gevraagd.

Bestuur en medewerkers van de instellingen zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan de behandeling van een klacht door alle inlichtingen te verstrekken die de commissie voor de behandeling van de klacht nodig denkt te hebben.

Bestuur en medewerkers zijn verplicht om te verschijnen op de hoorzitting van de commissie als hij daartoe wordt opgeroepen, en wel op de dag en het tijdstip dat de commissie bepaalt.

De commissie heeft toegang tot alle plaatsen in de instellingen voor zover relevant voor het onderzoek van de klacht.

De verkregen inlichtingen en gegevens zijn vertrouwelijk en de leden van de commissie hebben geheimhoudingsplicht over al wat te hunner kennis is gekomen bij de behandeling van een klacht. De geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor degenen die de commissie bijstaan in de functie van secretaris, ter administratieve ondersteuning of op een andere wijze bij de behandeling van een klacht betrokken zijn.

## **3. PROCEDURE KLACHTBEHANDELING**

### **3.1 Indienen van een klacht**

- 3.1.1 Een klacht wordt ingediend bij de secretaris van de commissie.
- 3.1.2 De klacht dient door of namens de klager op schrift gesteld te worden, naam en adres van klager te bevatten en door de klager te worden ondertekend.
- 3.1.3 De ontvangst van de klacht wordt binnen een week na ontvangst schriftelijk bevestigd onder toezending van een exemplaar van de klachtenregeling. Ook wordt schriftelijke informatie verstrekt over de verdere gang van zaken.
- 3.1.4 Van de indiening van een klacht doet de commissie binnen een week na ontvangst schriftelijk mededeling aan het bestuur van de betrokken instelling en aan de aangeklaagde. Daarbij wordt een afschrift van de klacht verstrekt. Uit privacyoverwegingen kan de voorzitter besluiten hiervan af te wijken en slechts in globale termen in te gaan op de aard van de klacht.

### **3.2 Niet in behandeling nemen van een klacht**

- 3.2.1 Een klacht of een onderdeel daarvan wordt niet of niet verder behandeld indien zij door de klager wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen. In beide gevallen dient dit door de commissie schriftelijk te worden bevestigd aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de instelling.
- 3.2.2 De commissie is bevoegd een klacht of een onderdeel daarvan niet in behandeling te nemen, indien:
  - a. De klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoel in artikel 1.9;
  - b. De klager niet bevoegd is een klacht in te dienen;
  - c. Een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
  - d. Een gelijke klacht van dezelfde klager al eerder in behandeling is geweest, terwijl zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan waardoor hernieuwde

behandeling zinvol is;

- 3.2.3 Wanneer de commissie de klager op grond van één of meer van de bepalingen van het voorgaande lid niet ontvankelijk verklaart en daarom de klacht of een onderdeel daarvan niet in behandeling neemt, wordt de klager hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd.
- 3.2.4 De commissie neemt schadeclaims niet in behandeling en doet geen uitspraken over wettelijke aansprakelijkheid.

### **3.3 Verzoek tot schorsing**

- 3.3.1 Indien klager de commissie verzoekt om tijdens de behandeling van de klacht de beslissing, waartegen de klacht zich richt, te schorsen, zal de commissie het bestuur van de betreffende instelling verzoeken de mogelijkheid tot schorsing te onderzoeken en indien mogelijk te effectueren.
- 3.3.2 In afwijking van het vorige lid berust bij een klacht ingevolge de BOPZ de bevoegdheid om een besluit te nemen over het verzoek tot schorsing niet bij het bestuur van de instelling, maar bij de commissie.

### **3.4 Onderzoek van de klacht**

- 3.4.1 Desgevraagd verstrekt de aangeklaagde of de medewerker binnen een week nadat de klacht hem door de commissie ter kennis is gebracht schriftelijke inlichtingen over de achtergrond van de klacht aan de commissie. Bij langdurige afwezigheid kan de commissie besluiten diens leidinggevende op te roepen of – met instemming van de klager – besluiten de klachtbehandeling te verdagen.
- 3.4.2 De klager ontvangt een kopie van de verkregen inlichtingen.
- 3.4.3 Indien de commissie duidelijk wordt gemaakt dat het om therapeutische redenen niet in het belang is van de klager dat deze inzage krijgt in de inlichtingen van de aangeklaagde, beoordeelt de voorzitter dit en neemt ter zake een besluit. Indien de inlichtingen niet aan de klager ter beschikking worden gesteld wordt gezocht naar een alternatief hiervoor. Te denken valt aan een door de voorzitter van de commissie aan te wijzen onafhankelijke arts, die het belang van de klager beoordeelt en zelfstandig beslist of en hoe een en ander aan de klager wordt overgebracht.

### **3.5 Vaststellen procedure**

- 3.5.1 Op basis van het onderzoek bepaalt de voorzitter de procedure van de verdere behandeling van de klacht. Daarbij wordt gekozen tussen:
- Bemiddeling  
In samenspraak met klager en aangeklaagde zoekt de commissie naar een bevredigende en voor alle partijen aanvaardbare oplossing voor de klacht.
  - Hoorzitting en uitspraak  
Na klager en aangeklaagde in de gelegenheid te hebben gesteld hun standpunt toe te lichten doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- 3.5.2 Tot bemiddeling wordt uitsluitend overgegaan wanneer de klager daarmee instemt.

### **3.6 Bemiddeling**

- 3.6.1 De voorzitter kan de bemiddeling overlaten aan een of meer van de commissieleden, de secretaris of kan een derde daarbij betrekken.
- 3.6.2 Het resultaat van de bemiddeling wordt meegedeeld aan de klager, aangeklaagde en het bestuur van de instelling.
- 3.6.3 Indien de commissie aanbevelingen doet over de te nemen maatregelen dan deelt het bestuur binnen een maand na ontvangst hiervan schriftelijk aan klager,

- de aangeklaagde en de commissie mee of zij naar aanleiding hiervan maatregelen zal nemen. In de mededeling geeft het bestuur haar motivering voor de door haar gekozen maatregelen te kennen; kiest het bestuur ervoor geen maatregelen te nemen dan worden eveneens de redenen hiervoor aangegeven.
- 3.6.4 Indien de bemiddeling naar het oordeel van de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan doet de commissie op verzoek van klager conform het bepaalde in artikel 3.8 alsnog een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

### **3.7 Hoorzitting**

#### ***Samenstelling commissie***

- 3.7.1 De klachtencommissie houdt zitting met ten minste drie en maximaal vijf leden.
- 3.7.2 De voorzitter van de klachtencommissie stelt vast welke commissieleden, gezien de aard van de klacht en de instelling waarop de klacht betrekking heeft, vertegenwoordigd dienen te zijn, met dien verstande dat altijd aanwezig zijn een voorzitter, een lid voorgedragen door een patiënten/cliëntenorganisatie en een medewerker. Bij de behandeling van een BOPZ-klacht dient een psychiater bij de behandeling van de klacht betrokken te zijn.
- 3.7.3 Een lid van de commissie dat direct betrokken is bij een klacht neemt niet deel aan de behandeling van de klacht.
- 3.7.4 Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht laten bijstaan door een persoon van hun keuze.
- 3.7.5 Ingeval een klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt hem op kosten van de instelling een tolk beschikbaar gesteld.

#### ***Hoor en wederhoor***

- 3.7.6 Klager en aangeklaagde worden door de commissie ter zake van de klacht gehoord en in staat gesteld op elkaars betoog te reageren.
- 3.7.7 Wanneer een van de partijen dit gemotiveerd aangeeft kunnen klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord. In dit geval worden partijen door de commissie op de hoogte gesteld van elkaars betoog.
- 3.7.8 De secretaris maakt een verslag van de hoorzitting en verstrekt dit aan de deelnemers.
- 3.7.9 De behandeling van de klacht vindt plaats achter gesloten deuren.

### **3.8 Uitspraak**

- 3.8.1 De commissie gaat op grond van het onderzoek, de schriftelijke informatie van de betrokken partijen en/of de afgelegde verklaringen na of ter zake van de klacht gehandeld is in strijd met:
- De wettelijke voorschriften;
  - In de instelling en voor de beroepsgroep geldende richtlijnen of gedragsregels;
  - Normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.
- 3.8.2 De commissie kan:
- Een klacht gegrond achten;
  - Een klacht deels gegrond en deels ongegrond achten;
  - Een klacht ongegrond achten.
- 3.8.3 Op basis van haar bevindingen doet de commissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan het bestuur van de betrokken instelling over te nemen maatregelen. Indien de klager de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt de uitspraak aan de klager meegedeeld in een andere voor hem begrijpbare taal.



### **3.8.4 Klachtwet Cliënten Zorginstellingen**

- a. Bij een klacht ingevolge de wet KCZ doet de commissie uiterlijk zes weken na de hoorzitting uitspraak.
- b. De uitspraak van de commissie en de aanbevelingen over te nemen maatregelen worden schriftelijk meegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken instelling. Een geanonimiseerde versie van de uitspraak wordt gezonden aan de inspectie.
- c. Indien het de commissie niet mogelijk is binnen de in dit artikel genoemde termijn een uitspraak te doen doet zij daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de hier genoemde personen onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie tot een uitspraak zal komen.

### **3.8.5 Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen**

- a. Bij een klacht ingevolge de wet BOPZ doet de commissie uiterlijk vier weken na indiening van de klacht uitspraak wanneer de klacht betrekking heeft op een beslissing die geen gevolg meer heeft of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de klacht bij de commissie aanhangig is.
- b. Bij klachten ingevolge de wet BOPZ betreffende een beslissing waarvan het gevolg nog aanwezig is doet de commissie uiterlijk binnen twee weken na indiening van de klacht uitspraak.
- c. De uitspraak van de commissie en de aanbevelingen over te nemen maatregelen worden schriftelijke meegedeeld aan de klager, de betrokken cliënt indien deze niet de klager was, de behandelende persoon, de beklagde indien deze niet de behandelaar was, het bestuur van de betrokken instelling en de inspectie.
- d. Indien de commissie niet tijdig een beslissing heeft genomen of indien de klacht ongegrond verklaard is, kan de klager de inspectie schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van de beslissing van de rechter over de klacht. Indien de cliënt klager is kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspectie, een verzoekschrift bij de rechter indienen.
- e. Indien de klacht gegrond wordt verklaard worden de gevolgen van de beslissing, waartegen de klacht is gericht, zoveel mogelijk ongedaan gemaakt dan wel in overeenstemming gebracht met de beslissing over de klacht.

## **3.9 Maatregelen**

- 3.9.1 Het bestuur deelt binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en de commissie mee of zij naar aanleiding van het oordeel van de commissie maatregelen zal nemen. In de mededeling geeft het bestuur haar motivering voor de door haar gekozen maatregelen te kennen; kiest het bestuur ervoor geen maatregelen te nemen dan worden eveneens de redenen hiervoor aangegeven.
- 3.9.2 Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur haar standpunt kenbaar zal maken.

## **3.10 Bijzondere bepalingen TBS**

Indien een cliënt in de instelling verblijft en door een rechterlijke uitspraak ter beschikking is gesteld met een last op verpleging van overheidswege ingevolge artikel 37/b of 38/c van het Wetboek van Strafrecht, kan klager tegen een uitspraak van de

commissie beroep instellen bij de sectie Ter Beschikking Stelling van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming.

## **4. OVERIGE BEPALINGEN**

### **4.1 Andere mogelijkheden tot klagen**

- 4.1.1 Onafhankelijk van de bepalingen in dit reglement behoudt een klager altijd de mogelijkheid een klacht rechtstreeks met de aangeklaagde in der minne te schicken zonder over te gaan tot het indienen van een klacht bij de commissie.
- 4.1.2 Onafhankelijk van de bepalingen in dit reglement behoudt een klager altijd de mogelijkheid zich tot de civiele rechter te wenden, de klacht voor te leggen aan een tuchtcollege of andere daartoe bevoegde organen dan wel melding te doen bij de inspectie.

### **4.2 Verslaglegging en archivering**

- 4.2.1 De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het bestuur van de instellingen, aan de in de commissie vertegenwoordigde patiënten-/cliëntenorganisaties en aan de inspectie.
- 4.2.2 Het archief van de commissie valt onder de werking van het privacyreglement van de instelling waar de secretaris in dienst is.
- 4.2.3 De dossiers over de klachten worden gedurende twee jaar na afsluiting van de klacht bewaard.

### **4.3 Bijzondere bepalingen**

- 4.3.1 Van alle in artikel 1.9.2 genoemde maatregelen waartegen ingevolge artikel 41 van de wet BOPZ een klacht kan worden ingediend evenals tegen het niet toepassen van het behandelingsplan, wordt aan de cliënt uiterlijk 24 uur na het nemen van de beslissing schriftelijk mededeling gedaan.
- 4.3.2 In de in het vorige lid genoemde mededeling wordt de mogelijkheid tot het indienen van een klacht vermeld.

## **5. KLACHTENREGELING**

### **5.1 Vaststelling en wijziging**

- 5.1.1 De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de gezamenlijke besturen van de instellingen nadat bevoegde adviesorganen tijdig om advies zijn gevraagd.
- 5.1.2 Voorstellen tot wijziging van de klachtenregeling worden voorgelegd aan de commissie.

### **5.2 Bekendmaking**

- 5.2.1 De klachtenregeling wordt zo spoedig mogelijk na vaststelling of wijziging openbaar gemaakt op een wijze die in de instelling gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
- 5.2.2 De instellingen dragen zorg voor de samenstelling van schriftelijk informatiemateriaal over deze regeling, in combinatie met informatie over de per instelling bepaalde regels voor opvang en bemiddeling van klachten.

Deze regeling treedt in werking op 3-6-2003 en ligt ter inzage bij de instellingen.