

Addendum Bopz, een klachtenregeling Bopz

Inleiding

Deze klachtenregeling Bopz is van toepassing op de Bopz klachtencommissie van Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) voor wat betreft de klachtbehandeling van klachten over de specifieke besluiten die in (artikel 41 van) de Wet Bopz zijn genoemd. Organisaties met Bopz-aangemerkte locaties zoals de PAAZ van ZGT zijn, op basis van de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Bopz), verplicht om een klachtencommissie in stand te houden.

In dit addendum is een klachtenregeling Bopz opgenomen die de werkwijze en de verantwoordelijkheden van de Bopz-klachtencommissie ZGT (verder te noemen klachtencommissie) beschrijft. Voor klachten die vallen onder de Wet Bopz en het Besluit klachtenbehandeling Bopz worden specifieke regels gesteld.

Ondanks een verwijzing naar dit addendum Bopz in de Klachtenregeling ZGT en het reglement Klachtenonderzoekscommissie ZGT zijn de Klachtenregeling ZGT en het reglement Klachtenonderzoekscommissie bedoeld voor de afhandeling van Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) klachten. De werkwijze voor afhandeling van klachten op basis van de Wkkgz wijkt af van de behandeling van Bopz-klachten.

De Raad van Bestuur heeft er voor gekozen een klachtencommissie onder de naam klachtenonderzoekscommissie te laten bestaan ondanks dat de Wkkgz het in standhouden van een klachtencommissie niet langer verplicht stelt voor afhandeling van Wkkgz-klachten.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Bopz-klacht*
Een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;
- b. *Bopz-arts*
De arts (geneesheer-directeur in Bopz) die, hoewel geen directeursfunctie bekleedende, belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied in het (psychiatrisch) ziekenhuis of afdeling (PAAZ) daarvan;
- c. *PAAZ*
Psychiatrische afdeling van een ziekenhuis;
- d. *Klachtencommissie*
De commissie die bestaat uit ten minste drie leden van de klachtenonderzoekscommissie zoals beschreven in artikel 2 van het reglement Klachtenonderzoekscommissie ZGT. Ten minste een jurist en psychiater maken deel uit van de commissie bij behandeling van een Bopz-klacht.

Almelo

Zilvermeeuw 1
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

Hengelo

Geerdinksweg 141
Postbus 546
7550 AM Hengelo

 facebook.com/ZGTinfo

 twitter.com/ZGT_info

 linkedin.com/company/zgt

 youtube.com/user/ZGTinfo

 zgt.nl - zgt.nl/mijnzgt

Toelichting

a. Bopz-klacht

Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals limitatief opgesomd in artikel 41 Bopz. Dat artikel noemt de volgende beslissingen:

- *de beslissing, dat de patiënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde behandelingsplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid);*
- *de beslissing om een overeengekomen behandelingsplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de patiënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling);*
- *de beslissing om middelen of maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen;*
- *de beslissing om de bewegingsvrijheid en de andere beperkingen van art 40, te weten recht op bezoek en het recht op vrij telefoonverkeer. Ook kan de post worden gecontroleerd op meegezonden voorwerpen;*
- *de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

Artikel 2 Het indienen van een klacht

1. Een Bopz-klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. De zorgaanbieder kan een (digitaal) modelklachtenformulier beschikbaar stellen.
3. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de patiënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de patiënt, tenzij de patiënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degene met wie de patiënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degene met wie de patiënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
 - e. de ouders dan wel een van hen, voor zover hun gezag niet is beëindigd, en elke meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn, niet zijnde een ouder, en in de zijlijn tot en met de tweede graad;
 - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de patiënt in de rechte lijn;
 - g. broers en zusters van de patiënt;
 - h. de voogd, curator of mentor van de patiënt;
 - i. elke andere patiënt die in dezelfde afdeling verblijft als de patiënt op wie de klacht betrekking heeft.

Toelichting

Lid 3

De beschrijving van degenen die een Bopz-klacht kunnen indienen, is ontleend aan artikel 41, eerste lid Bopz; artikel 4, eerste lid Bopz en artikel 1, eerste lid, onderdeel g en tweede lid Bopz. In de opsomming van personen die een Bopz-klacht kunnen indienen zijn, naast ouders, andere bloedverwanten in de rechte lijn genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld grootouders, kinderen en kleinkinderen.

Artikel 3 In behandeling nemen van een Bopz-klacht

1. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
2. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de patiënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. Voor inzage in het dossier moet de patiënt toestemming verlenen.
3. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
4. De klachtencommissie kan de klager, indien dit niet de patiënt zelf betreft, vragen om aan te tonen dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
5. De klachtencommissie stuurt na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
6. Indien de klacht niet wordt ingediend door de patiënt of iemand die de patiënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de patiënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de patiënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.
7. De kosten voor externe, op initiatief van klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtenafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokkenen zelf.

Toelichting

Twee onderdelen van dit artikel behoeven nadere toelichting, te weten lid 4 en de bepalingen over bijstand aan de klager en de aangeklaagde (lid 1 en 5).

Lid 4

Hiervoor bestaat bijvoorbeeld aanleiding, als een klacht wordt ingediend door iemand die zegt daartoe gemachtigd te zijn door een patiënt. De klachtencommissie vraagt dan de betreffende persoon de machtiging te overleggen.

Lid 5

Artikel 2, tweede lid, onderdeel c Besluit klachtenbehandeling Bopz bepaalt dat de klager en de persoon die de beslissing heeft genomen waartegen de klacht zich richt zich moeten kunnen doen bijstaan tijdens de klachtenprocedure. De klager of de aangeklaagde bepalen uiteraard zelf of zij behoefte hebben aan bijstand en kiezen zelf degene die hen bijstand zal verlenen. Voor zover aan bijstand kosten zijn verbonden, zijn deze voor rekening van degene die de bijstand vraagt. In de binnen de zorgorganisatie geldende ondernemingsovereenkomst (CAO

Ziekenhuizen) kan een regeling zijn opgenomen waarop medewerkers een beroep kunnen doen.

Artikel 4 Aard van de klacht en termijn van behandeling

1. De klachtencommissie geeft zo spoedig een beslissing over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een beslissing geeft over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder een kopie van de klacht.
2. Inzake een Bopz-klacht beslist de klachtencommissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft.

Toelichting

Lid 2

Deze bepaling is een weergave van artikel 41, zesde lid Bopz. Als de klachtencommissie niet binnen de genoemde termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de inspecteur verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de klachtencommissie uiterlijk had moeten beslissen.

Artikel 5 Schorsing beslissing Bopz-klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan de beslissing, waarop een Bopz-klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
2. De voorzitter van de klachtencommissie kan beslissen tot schorsing, als naar zijn oordeel de kans groot is, dat de klacht gegrond wordt bevonden. De voorzitter van de klachtencommissie kan ook om andere redenen de beslissing schorsen.
3. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
4. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk na ontvangst van het schorsingsverzoek tenminste de klager en de Bopz-arts. De voorzitter van de klachtencommissie kan desgewenst andere leden van de klachtencommissie consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
6. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts, de Raad van Bestuur en de inspecteur. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra de aangeklaagde en de Bopz-arts zijn geïnformeerd.
7. De klachtencommissie kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een Bopz-klacht zich richt. Lid 3, 4 en 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.

8. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

Toelichting

De Wet Bopz geeft de klachtencommissie die mogelijkheid om een besluit waarover een klacht is ingediend, te schorsen (artikel 41, vierde lid Wet Bopz).

Over de wijze waarop een schorsingsverzoek moet worden behandeld, zegt de wet niets. Deze modelregeling werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd. De voorzitter van de klachtencommissie kan één of meer andere leden van de klachtencommissie raadplegen, als hij dit nodig acht. In het Besluit Klachtenbehandeling Bopz is voor de PAAZ voorgeschreven dat in ieder geval een psychiater deel uitmaakt van de klachtencommissie naast de onafhankelijke voorzitter en een jurist (de voorzitter kan ook jurist zijn, dan is nog tenminste een ander derde lid nodig, bijvoorbeeld een verpleegkundige).

Artikel 6 Beslissing

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegd verklaring van de commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de klacht.
2. In iedere beslissing beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. de beslissing van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de beslissing vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
3. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het tweede lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en 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. 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.
4. De klachtencommissie stuurt de beslissing over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken patiënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de Raad van Bestuur.

Een uitspraak over een Bopz-klacht stuurt de klachtencommissie, naast de hiervoor genoemde personen, ook aan:

- e. de behandelende persoon;

- f. de Bopz-arts;
- g. de inspecteur.

Toelichting

Het beoordelen van klachten is in de Wkkgz een taak van de zorgaanbieder (Raad van Bestuur). Bij de beoordeling van Bopz-klachten is de rolverdeling tussen zorgaanbieder en klachtencommissie anders. De klachtencommissie beoordeelt Bopz-klachten en verbindt daaraan zelf de consequenties over het besluit. De zorgaanbieder wordt hierover geïnformeerd, maar heeft zelf geen rol in de procedure.

Artikel 7 Beroep

1. Indien de klachtencommissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een klacht ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter.
2. Indien de patiënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Artikel 8

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier, separaat van het medisch dossier. Een klachtendossier wordt tot 5 jaar na afronding van de klacht bewaard.
2. Als een klager zijn klachtendossier eerder dan genoemde termijn wil laten vernietigen, moet hij dit schriftelijk aanvragen bij de Raad van Bestuur. Bij de beoordeling van een verzoek tot vernietiging worden dezelfde afwegingen gemaakt als bij een soortgelijk verzoek ten aanzien van het medisch dossier (zie document privacy en persoonsgegevens ZGT, versie 6).
3. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de patiënt bewaard met uitzondering van documenten die de behandelaar relevant acht voor de medische behandeling.