



# Klachtenregeling cliënten Patyna

Patyna

Versie 1.2

C & K

maart 2017

## Klachtenregeling Patyna

Deze klachtenregeling is volledig gebaseerd op de door Actiz en het LOC beschikbaar gestelde model regeling, die n.a.v. de per 1 januari 2016 van kracht geworden Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is opgesteld. De regeling geeft inzicht in de verschillende mogelijkheden, waaruit iemand met een klacht kan kiezen. Ze worden hier kort weergegeven.

### *Klachten*

Patyna streeft naar voortdurende verbetering van haar zorg en dienstverlening. Desondanks kan het voorkomen dat u over sommige onderdelen van de zorg, uw behandeling of uw verblijf niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Wij vinden het belangrijk dat klachten zo snel en zo goed mogelijk worden afgewikkeld. Dat is belangrijk voor u als klager, maar ook voor de verzorgende, verpleegkundige, behandelaar of andere medewerker van Patyna, die het aangaat. Uw ervaringen kunnen een belangrijk signaal zijn voor ons en onze medewerkers om onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

### *Klachten bespreekbaar maken*

Hebt u opmerkingen, klachten of problemen, bespreek die dan met degene die u daarvoor verantwoordelijk acht. Dat kan in eerste instantie met de eerstverantwoordelijke verzorgende (EVV-er) of de persoonlijk begeleider (PB-er), maar dat kan ook met de arts of teamleider zijn. Dat is meestal de beste en snelste manier om problemen op te lossen. Ook kunt u contact opnemen met de verantwoordelijke locatiemanager.

### *Klachtbemiddeling: de klachtenfunctionaris*

Als u een gesprek niet wenselijk of mogelijk acht, of ontevreden bent over de oplossing die geboden is, kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris die voor Patyna werkzaam is.

De klachtenfunctionaris is

- onafhankelijk (d.w.z. niet in dienst van Patyna, maar van Quasir)
- luistert naar uw klacht
- helpt u zo nodig bij het op papier zetten van de klacht
- bemiddelt tussen u en degene over wie u klaagt (als daarvan sprake is) of kaart de situatie waarover u klaagt aan bij de verantwoordelijke
- stelt u op de hoogte van de klachtenprocedure en de procedure bij aansprakelijkheidsstelling

### *Contact opnemen met de klachtenfunctionaris*

- Telefonisch: via het directiesecretariaat 0515 – 853 853 of rechtstreeks 06-51775427.
- Email: [klachtenfunctionaris@patyna.nl](mailto:klachtenfunctionaris@patyna.nl)
- Brief: u kunt uw klacht via een brief doorgeven. Deze kunt u sturen aan:  
Patyna, t.a.v. klachtenfunctionaris  
Adres: Servicebureau Patyna  
Gasthuissingel 22 8701 BL Bolsward
- De klachtenregeling en gegevens van de klachtenfunctionaris zijn ook te vinden op de website van Patyna: [www.patyna.nl](http://www.patyna.nl)

### *BOPZ klacht indienen*

BOPZ klachten hebben betrekking art 41 wet op bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen. Deze wet geldt ook voor de BOPZ locaties van Patyna (huizen waarin behandeling wordt geboden). Tegen het wilsonbekwaam verklaren, toepassen van dwangbehandeling of van middelen of maatregelen of het niet uitvoeren van een behandelplan, kan iemand die gedwongen is opgenomen een [klacht indienen](#) bij de onafhankelijke provinciale klachtencommissie, waarvan Patyna gebruik maakt. Als de cliënt dat zelf niet kan, dan kan een naaste, de wettelijk vertegenwoordiger of een medebewoner dat doen. De klachtencommissie onderzoekt de gegrondheid van de klacht en geeft een advies aan de Raad van Bestuur van Patyna.

U kunt in het geval van een BOPZ klacht uw klacht richten aan:

Klachtencommissie verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg Friesland  
t.a.v. de ambtelijk secretaris (tel: 06 - 414 30 904)

Adres: Postbus 87  
8470 AB Wolvega

E-mail: [info@kvvgfriesland.nl](mailto:info@kvvgfriesland.nl) Internet: [www.kvvgfriesland.nl](http://www.kvvgfriesland.nl)

Vermeld altijd uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en welke organisatie het betreft. Wanneer deze klachtencommissie de klacht ontvangt en in behandeling neemt, is de werkwijze van de klachtencommissie KVVG Friesland onverkort van toepassing. De klachtenregeling van de KVVG Friesland is als bijlage toegevoegd aan de klachtenregeling van Patyna.

#### *Klachten schriftelijk indienen*

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of wanneer u geen contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de locatiemanager of bij de Raad van Bestuur van Patyna. U kunt in zo'n geval uw klacht richten aan:

Patyna  
t.a.v. Raad van Bestuur, of manager locatie .....

p/a Servicebureau Patyna

Gasthuissingel 22

8701 BL Bolsward

Wanneer de locatiemanager of de Raad van Bestuur (RvB) een klacht ontvangt, zal deze nagaan of de klacht al door de locatie is behandeld. Als dit niet het geval is zal de locatiemanager/RvB met u in contact treden om voor te stellen dit alsnog te doen. Ook zal de locatiemanager/RvB nagaan of de klacht al door de klachtenfunctionaris bemiddeld is. Als dit niet het geval is dan wordt dit alsnog voorgesteld, u hoeft hier geen gebruik van te maken. Als dat wel zo is geweest, dan zal de klacht door de locatiemanager/RvB zelf worden behandeld. Hierop is één uitzondering van toepassing: wanneer sprake is van een BOPZ klacht, dan zal de locatiemanager/RvB de klacht niet zelf in behandeling nemen, maar doorverwijzen naar de provinciale klachtencommissie.

#### *Behandeling klacht*

Als de locatiemanager/RvB de klacht in behandeling neemt, dan mag de locatiemanager/RvB kennis nemen van informatie uit uw dossier/het dossier van de cliënt. Ook kan u als klager worden gevraagd om de klacht nader toe te lichten of meer informatie te geven over de klacht. De locatiemanager/RvB zal de aangeklaagde op de hoogte brengen van de klacht en de aangeklaagde in de gelegenheid stellen te reageren op de klacht. Daarna zal de locatiemanager/RvB zich een oordeel vormen over de klacht en u en aangeklaagde dit oordeel en de overwegingen die daartoe hebben geleid kenbaar maken. Dit kan worden gevolgd door een verbeteractie.

#### *Geschillencommissie*

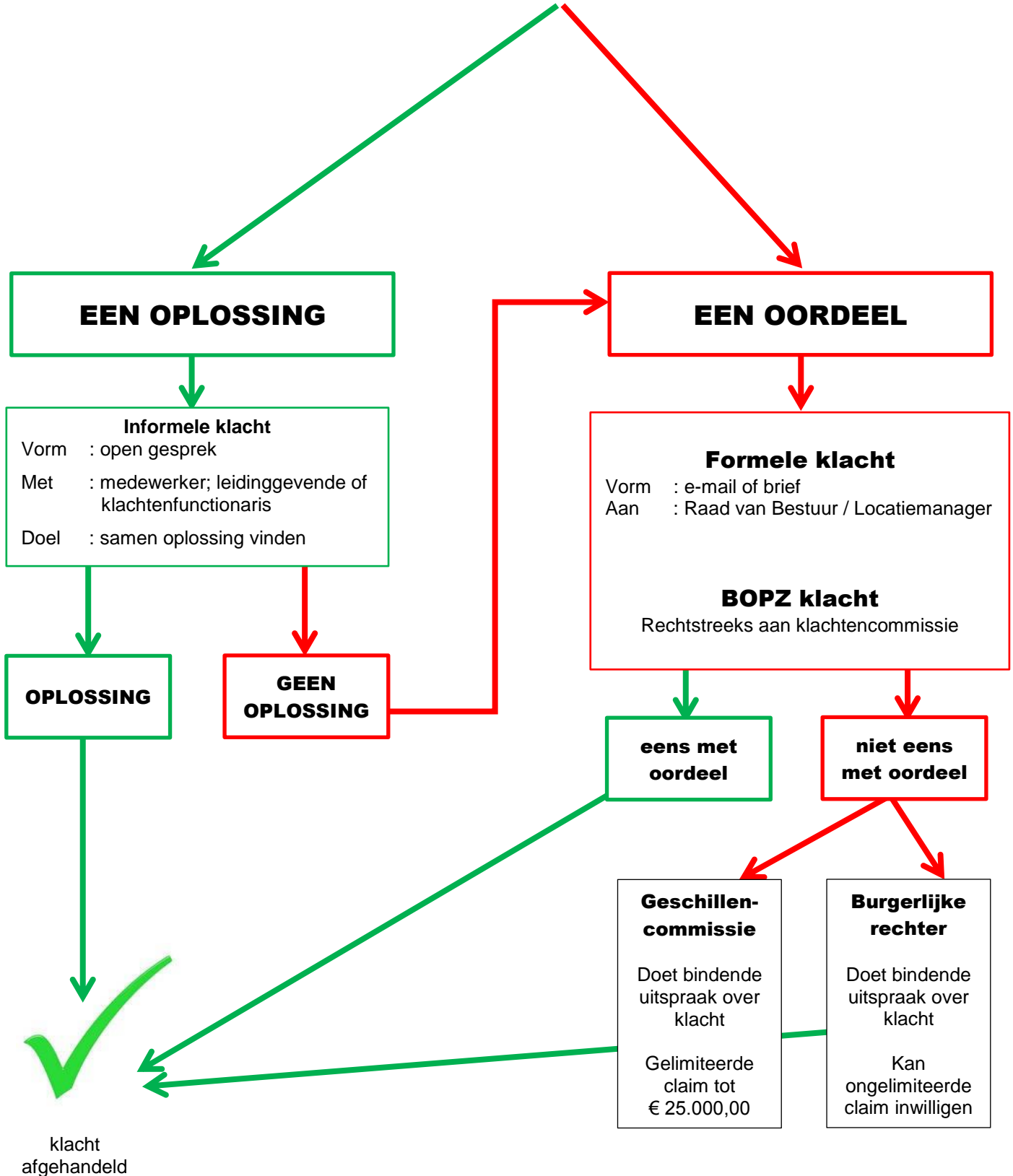
Mocht u als klager het met het oordeel van de locatiemanager of de Raad van Bestuur niet eens zijn, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. Meer informatie is te vinden in de brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg?](#)'. Hierin is ook informatie opgenomen over de kosten van het behandelen van de klacht. Het [reglement](#) van de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg is opvraagbaar.

- Digitaal: klik op [Klacht indienen](#).
- Per post: download het [Vragenformulier](#) en stuur het ingevuld naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

De klachtenprocedure wordt op de volgende pagina schematisch weergegeven.

# KLACHTEN PROCEDURE

## WAT WIL DE KLAGER?



## Klachtenregeling

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : stichting Patyna
- b. raad van bestuur : bestuurders van Patyna
- c. cliënt : natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Patyna zorg verleent of heeft verleend; natuurlijke persoon die op basis van de Bopz (wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen) verblijft op een afdeling met een zogeheten Bopz-aanmerking;
- d. teamleider : leidinggevende van een team medewerkers zorg;
- e. locatiemanager : verantwoordelijke voor 1 of meer locaties, leidinggevende van teamleiders van de betreffende locatie(s);
- f. klacht : uiting van onvrede over een situatie, handeling, of het niet uitvoeren van een handeling, of over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Patyna of door een medewerker van Patyna, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Raad van Bestuur, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
- g. Bopz-klacht : klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz;  
  
In de Wet Bopz staat wat de rechten zijn van cliënten tijdens een onvrijwillige opname in een verblijf binnen Patyna met behandeling. De Wet BOPZ geldt voor de psychogeriatric, onder meer ouderenzorg voor mensen met dementie.
- h. klager : degene die een klacht indient;
- i. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- j. klachtenfunctionaris : degene die door Patyna aangesteld is, belast is met de opvang van klachten van cliënten. De klachtenfunctionaris wordt via Quasir ingeleend;
- k. klachtencommissie : externe commissie zoals bedoeld in artikel 5 van deze regeling;
- l. Bopz-arts : de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die Patyna in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft. Een Bopz-arts beslist over de toepassing van dwang, van middelen en

maatregelen en beperking van bewegingsvrijheid binnen de instelling. Deze arts is verantwoordelijk voor een goed woonleefplan. Ook moet hij ervoor zorgen dat besluiten over dwang zorgvuldig worden genomen.

De Bopz-arts kan ook de behandelend arts zijn.

- m. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;
- n. cliëntenraad : de centrale cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van Patyna;
- o. zorg : zorg of dienst als omschreven bij of volgens de WLZ of de ZVW dan wel handelingen op het gebied conform Wet BIG.

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?**

1. Een cliënt kan zijn ontevredenheid in volgorde bespreken met:
  - a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
  - b. de medewerker de situatie bespreken waarover de cliënt ontevreden is
  - c. de teamleider
  - d. de locatiemanager
  - e. de klachtenfunctionaris
2. Een klacht kan worden ingediend bij de locatiemanager of de Raad van Bestuur. Een Bopz-klacht kan worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem of over een situatie is, in de gelegenheid om de ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Als een cliënt een teamleider of locatiemanager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, of over een situatie, stelt de teamleider of locatiemanager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de teamleider of locatiemanager of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een teamleider of locatiemanager.

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b. hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c. hij helpt cliënten en hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De Raad van Bestuur beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Patyna onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. Patyna stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Patyna, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 5 Klachtencommissie**

1. De Raad van Bestuur heeft een overeenkomst afgesloten met een externe onafhankelijke klachtencommissie voor de behandeling van Bopz klachten van cliënten en bewoners van Patyna. Dit is de Klachtencommissie Verpleging, Verzorging en Gehandicaptenzorg Friesland.

2. Het reglement van de klachtencommissie en de werkwijze van de klachtencommissie is onverkort van toepassing. Deze wordt toegevoegd zodra het reglement is afgerond en in het bezit is van Patyna. Tot zolang zijn de artikelen 6 tot en met 15 van toepassing.

### **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling, procedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 6 Het indienen van een Bopz-klacht**

1. Een Bopz klacht kan schriftelijk of per e-mail rechtstreeks worden ingediend bij de klachtencommissie. Een Bopz-klacht kan ook mondeling worden ingediend.
2. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de klacht is gericht;
  - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
  - c. degene met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
  - d. degene met wie de cliënt een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft;
  - e. de ouders van de cliënt, tenzij het een minderjarige cliënt betreft en de betreffende ouder uit het gezag is ontheven of ontzet;
  - f. alle andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn;
  - g. broers en zusters van de cliënt;
  - h. de voogd, curator of mentor van de cliënt;
  - i. elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt op wie de klacht betrekking heeft.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

#### **Artikel 7 In behandeling nemen van een Bopz-klacht (zie ook het reglement van de externe provinciale klachtencommissie KGGV Fryslân)**

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen 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.



3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen 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.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de Raad van Bestuur/ klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

## **Artikel 8 Aard van de klacht en termijn van behandeling**

1. De voorzitter beoordeelt of de klacht als Bopz-klacht wordt behandeld of niet.
2. De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en Patyna binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan Patyna een kopie van de klacht.
3. 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.

## **Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie**

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een Bopz-klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder (anders dan Patyna) stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de Raad van Bestuur, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

#### **Artikel 10    Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een Bopz-klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
  - a. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - b. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

#### **Artikel 11    Schorsing 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. 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.
2. Degene die een Bopz-klacht indient bij de klachtencommissie, kan tevens verzoeken het besluit waarop de Bopz-klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de klachtencommissie hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen 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.
4. De voorzitter van de klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
  5. De voorzitter van de klachtencommissie deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts. 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.
  6. De voorzitter van 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.
  7. De schorsing eindigt op het moment, dat de klacht wordt ingetrokken of de klacht ongegrond wordt beoordeeld.

## **Artikel 12      Zittingscommissie**

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd en dat voldaan wordt aan de eisen van het Besluit klachtenbehandeling Bopz.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie kan benoeming in een zittingscommissie weigeren, als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

## **Artikel 13      Wraking, bezwaar maken tegen samenstelling zittingscommissie**

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats.

## **Artikel 14      Onderzoek**

1. De klachtencommissie kan medewerkers van Patyna verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

2. Medewerkers van Patyna zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van de Raad van Bestuur, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Patyna.

#### **Artikel 15 Hoorzitting**

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een cliënt die verblijft in één van de locaties die door Patyna in stand worden gehouden, vindt de hoorzitting daar plaats, tenzij de zittingscommissie anders beslist.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
4. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

#### **Artikel 16 Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, Patyna en de klager.

#### **Artikel 17 Advies klachtencommissie**

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
  - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
  - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
  - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
  - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
  - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
  - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

4. Indien de klachtencommissie een Bopz-klacht gegrond verklaart, vermeldt de klachtencommissie in aanvulling op de in het derde 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.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een Bopz-klacht aan:
  - a. de klager;
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
  - c. de aangeklaagde;
  - d. de Raad van Bestuur.
  - e. de behandelende persoon;
  - f. de Bopz-arts;
  - g. de inspecteur.

## **Artikel 18 Oordeel Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 8, lid 2, voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.
2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijnen deze zullen zijn gerealiseerd.

4. Indien het oordeel van de Raad van Bestuur afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit.
5. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

## **Hoofdstuk 4 Klachtenbehandeling, procedure bij de Raad van Bestuur**

### **Artikel 19 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de Raad van Bestuur.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a. de cliënt;
  - b. diens vertegenwoordiger;
  - c. diens gemachtigde;
  - d. diens zaakwaarnemer;
  - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling. De Raad van Bestuur neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 20 Bevoegdheid van de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De Raad van Bestuur is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 Bopz genoemd worden. Deze klachten stuurt de Raad van Bestuur ter behandeling door aan de klachtencommissie die op basis van de Bopz is ingesteld.
3. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 21 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Raad van bestuur verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de Raad van Bestuur is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

## **Artikel 22      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Raad van Bestuur het volgende in acht:
  - a. een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b. indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c. de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

## **Artikel 23      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Raad van Bestuur te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

## **Artikel 24      Beoordeling klacht door de Raad van Bestuur**

1. De Raad van Bestuur beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Raad van Bestuur voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Raad van Bestuur.

2. Indien de Raad van Bestuur concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Raad van Bestuur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Raad van Bestuur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Raad van Bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 25 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de Raad van Bestuur contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De Raad van Bestuur spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp.

#### **Hoofdstuk 5 Overige bepalingen**

##### **Artikel 26 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Patyna maakt gebruik van de geschillencommissie van Actiz. Zie voor contactgegevens de samenvatting.



## **Artikel 27    Geheimhouding**

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behalve voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht is of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Artikel 28    Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Patyna is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

## **Artikel 29    Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

## **Artikel 30    Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde. Aan behandeling van een klacht door de geschillencommissie zijn wel kosten verbonden.

## **Artikel 31    Jaarverslag en reglement**

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Bestuur. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat de Raad van Bestuur daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. De Raad van Bestuur onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de organisatie, die Patyna in stand houdt, geldende regelingen.

## **Artikel 32    Openbaarmaking klachtenregeling**

De Raad van Bestuur brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze regeling, door hen desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van

Patyna te plaatsen.

### **Artikel 33      Evaluatie**

1. De Raad van Bestuur evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie, de klachtenfunctionaris, de ondernemingsraad en de cliëntenraad.

### **Artikel 34      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist de Raad van Bestuur.

### **Artikel 35      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling worden door het bestuur afgestemd met de provinciale klachtencommissie KVVG Fryslân.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de centrale cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 36      Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2017.