

Begripsomschrijving

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door de psychiater, de waarnemer of personen werkzaam voor de psychiater.
- b. klager: ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een psychiater en daarover een klacht indient. De volgende personen kunnen ook als klager optreden: de vertegenwoordiger die door de patient is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de patient, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of familieleden van inmiddels overleden patienten.
- c. aangeklaagde: de (waarnemende) psychiater. Bij klachten over personen werkzaam voor de psychiater wordt de psychiater aangesproken.
- d. klachtbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet juridisch-afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan de psychiater over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- e. klachtencommissie: de, door de in lid f. genoemde verenigingen van zelfstandig gevestigde psychiaters, ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling met betrekking tot de leden van die verenigingen.
- f. de Verenigingen : de Vereniging van Zelfstandig Gevestigde Psychiaters in de regio Kennemerland en de Coöperatieve Vereniging van Zelfstandig Gevestigde Psychiaters Zuid-Holland Noord & Amstelland en de Meerlanden
- g. het bestuur c.q. de besturen : het bestuur van elk van de in lid f. genoemde Verenigingen.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- b. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
- c. Een vlotte afhandeling van de klacht.
- d. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens over de klager en aangeklaagde. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

e. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 4

De klachtencommissie heeft de volgende taak:

a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van de psychiater over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 5

De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

a. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken. Daarbij moet ervan worden uitgegaan dat met het indienen van een klacht de toestemming van klager mag worden verondersteld om voor de beoordeling van de klacht relevante gegevens door de commissie te vergaren c.q. om voor het verweer relevante gegevens door de aangeklaagde aan de commissie te verstrekken.

Bij voorkeur wordt echter gerichte toestemming van de klager gevraagd.

b. Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.

c. Het inschakelen van deskundigen.

Samenstelling van de klachtencommissie.

Artikel 6

a. De commissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, onder wie een externe onafhankelijke voorzitter die bij voorkeur jurist is. Zij worden benoemd door de besturen van de Verenigingen. Beide Verenigingen dragen een evenredig aantal leden bij, de externe voorzitter niet meegerekend.

b. De voorzitter wordt voor een periode van vier jaar benoemd en is herbenoembaar.

De leden van de commissie worden voor vier jaar benoemd en zijn herbenoembaar.

c. De besturen van de Verenigingen dragen zorg voor secretariële ondersteuning ten behoeve van de werkzaamheden.

d. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen door de besturen van de Verenigingen.

e. De commissie stelt een rooster van aftreden op van de leden en hun plaatsvervangers.

f. Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden. Er wordt zo spoedig mogelijk een opvolger benoemd.

Indienen en behandelen van klachten van patiënten

Artikel 7

a. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de psychiater tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

b. In het geval het bepaalde in lid a. niet tot een oplossing van de klacht leidt, of wanneer de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de psychiater zelf tot een oplossing van de klacht te komen,

kan deze schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van de klachtencommissie.

De commissie draagt er zorg voor dat de klager na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

c. Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog aanvullende informatie te verschaffen.

d. Indien door de voorzitter van de klachtencommissie een bemiddelingspoging wordt voorgesteld, wordt dit voorstel voorgelegd aan de klager en aan de aangeklaagde psychiater. Wanneer beide partijen instemmen met het doel en de wijze van bemiddeling vindt een bemiddelingsgesprek plaats tussen klager en aangeklaagde in aanwezigheid van een bemiddelend lid van de klachtencommissie.

e. Indien bemiddeling bij de klacht niet mogelijk is of niet gewenst wordt, doet de klachtencommissie mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde psychiater, met het verzoek daarop schriftelijk te reageren.

f. Een klacht die betrekking heeft op een voorval of situatie van 10 jaar of langer geleden kan niet ontvankelijk verklaard worden.

Artikel 8

a. De commissie komt bijeen wanneer de voorzitter dit nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger.

b. De vergadering heeft een besloten karakter.

c. De klager, de aangeklaagde, alsmede bij de procedure betrokkenen die naar het oordeel van de commissie moeten worden gehoord, worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling door de commissie.

d. De klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur.

e. De commissie maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de conclusie van de commissie ten aanzien van de ingediende klacht, alsmede een eventueel advies aan de aangeklaagde psychiater over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. De uitspraak van de commissie dient gemotiveerd te worden.

Artikel 9

a. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de commissie, dient deze zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht.

b. Wanneer klager of aangeklaagde gerechtvaardigde twijfel heeft aan de onpartijdigheid van een lid van de commissie, dan kan klager of aangeklaagde het verzoek kenbaar maken aan de voorzitter om het desbetreffende lid niet deel te laten nemen aan de behandeling van de klacht.

c. Een lid van de commissie kan zich ook vrijwillig terugtrekken uit de behandeling van een klacht.

d. Wanneer uit hoofde van lid a., lid b. of lid c. een lid van de commissie niet deelneemt aan de behandeling van de klacht zal een van de plaatsvervangers in de commissie de klacht mee behandelen.

Artikel 10

- a. De klachtencommissie doet, zo mogelijk binnen een maand maar uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- b. De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de psychiater heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- c. Aangeklaagde bericht binnen een maand schriftelijk aan de klachtencommissie of hij de maatregelen toepast, en zo ja, op welke termijn.
- d. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, dan doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klageren stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast.
- e. Wanneer de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, dan wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald binnen welke gereageerd moet worden.
- f. Een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie wordt verzonden aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging waar aangeklaagde lid van is.

Artikel 11

- a. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het tuchtcollege of de civiele rechter of strafrechter.
- b. Indien aan de commissie een klacht wordt voorgelegd, welke (deels) betrekking heeft op een schadeclaim, doet de commissie geen uitspraken over de vraag of de aangeklaagde aansprakelijk is, maar beperkt de commissie zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.
- c. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen wanneer deze door klager wordt ingetrokken, danwel wanneer na bemiddeling blijkt dat klager geen behoefte aan verdere behandeling heeft.
- d. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt onder vermelding van redenen schriftelijk mededeling gedaan een klager en aan aangeklaagde, met een afschrift aan de voorzitter van het bestuur van de Vereniging waar aangeklaagde lid van is.

Artikel 12

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur of advocaat ingevolge artikel 8 lid d. met zich meebrengen.

Slotbepalingen

Artikel 13

- a. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie, eventueel in overleg met de overige leden van de klachtencommissie, voor zover het een ingediende klacht betreft.
- b. Wijziging van dit reglement geschiedt door de besturen van de beide Verenigingen.

Artikel 14

De klachtencommissie draagt zorg voor het wettelijk vereiste jaarverslag

aan de Regionale Inspectie van de Geestelijke Gezondheidszorg.

Artikel 15

Het reglement is vastgesteld op 10 september 2002.