

# BOPZ Klachtenregeling

## Addendum bij Klachtenregeling Pantein

Voor klachten die vallen onder de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en het Besluit klachtenbehandeling Bopz worden specifieke regels gesteld.

Voor deze Bopz-klachten is dit in dit addendum uitgewerkt.

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- |    |             |   |  |
|----|-------------|---|--|
| a. | Bopz-klacht | : | klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz  |
| b. | Bopz-arts   | : | de arts die belast is met de zorg voor de algemene gang van zaken op geneeskundig gebied binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt of binnen de organisatorische eenheid waarop de klacht betrekking heeft |

#### *Toelichting*

##### *a. Bopz-klacht*

*Een Bopz-klacht is een klacht over een beslissing zoals bedoeld in artikel 41 Bopz.*

*Dat artikel noemt de volgende beslissingen:*

- de beslissing dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan (kort gezegd: wilsonbekwaamheid)*
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet (kort gezegd: dwangbehandeling)*
- de beslissing om middelen en maatregelen ter overbrugging van noodsituaties toe te passen*
- de beslissing om de bewegingsvrijheid van de cliënt te beperken*
- de beslissing om een overeengekomen zorgplan niet toe te passen.*

## Hoofdstuk 2 Klachtenbehandeling

### Artikel 2 Het indienen van een Bopz-klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail 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

#### *Toelichting*

##### *Lid 2*

*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. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenbemiddelaar is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenbemiddelaar te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht op dat moment 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 en voor eigen kosten 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/gemachtigd 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 verweerder. De klachtencommissie kan de verweerder 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 verweerder zich, voor eigen kosten, 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 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 4 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 de zorgaanbieder binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de zorgaanbieder 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.

#### *Toelichting*

##### *Lid 1*

*Het onderscheid tussen een klacht en een Bopz-klacht is van belang voor de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandelt.*

*Het is niet altijd duidelijk of een klacht een Bopz-klacht is of niet. Daarom geeft deze bepaling de voorzitter de taak om dit te beoordelen.*

*Lid 2*

*De Wkkgz bepaalt dat klachten zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, beoordeeld moeten zijn door de zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet zijn oordeel motiveren en daarbij aangeven welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De genoemde termijn kan de zorgaanbieder met ten hoogste vier weken verlengen als een zorgvuldig onderzoek van de klacht dit vereist. Met het oog hierop voorziet deze bepaling in een melding aan de zorgaanbieder van zowel de klacht als het moment waarop hij een advies van de klachtencommissie tegemoet kan zien. De zorgaanbieder kan dan inschatten hoeveel tijd hij nodig heeft om de klacht te beoordelen en of verlenging van de termijn noodzakelijk is.*

*Lid 3*

*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. 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, doch 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 verweerder en de Bopz-arts. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking zodra de verweerder 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 6 Beslissing

1. De beslissing van de klachtencommissie strekt tot ongegrond verklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrond verklaring van de klacht.  
De beslissing van de commissie strekt tot:
  - a. onbevoegd verklaring van de commissie
  - b. niet-ontvankelijk verklaring van de klacht
  - c. ongegrond verklaring van de klacht, of
  - d. gegrond verklaring 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 verweerder
  - 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 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.
4. De klachtencommissie stuurt de beslissing over een klacht aan:
  - a. de klager
  - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is
  - c. de verweerder
  - d. de Raad van BestuurEen 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 cliënt de klager is kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.