

# Reglement klachtencommissie panel Psychisch Gezien

## 1. Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

### 1.1 *Klacht*

Een uiting van onvrede over de organisatie van en de bejegening bij de uitvoering van het panel Psychisch Gezien, alsmede over het niet naleven van de bepalingen van het privacyreglement van het panel Psychisch Gezien.

### 1.2 *Klager*

Degene die een klacht indient bij de klachtencommissie van het panel Psychisch Gezien.

### 1.3 *Aangeklaagde*

Degene over wie wordt geklaagd.

### 1.4 *Klacht behandeling*

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zo nodig resulterend in een uitspraak over de klacht en een advies aan de projectleider over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

### 1.5 *Klachtencommissie*

De door het Trimbos-instituut ingestelde klachtencommissie bestaande uit drie leden: een voorzitter, een secretaris en een gewoon lid. Eén van de drie leden is jurist, de overige twee leden worden voorgedragen door de programmacommissie.

## 2. Indienen van een klacht en klachtenbehandeling

2.1 Tot het indienen van een klacht zijn bevoegd de deelnemers aan het panel Psychisch Gezien zoals bedoeld in art. 1.8 van het privacyreglement panel Psychisch Gezien en de meewerkende GGZ instellingen als bedoeld in art. 1.9 van dat reglement, alsmede hun vertegenwoordigers in de zin van art. 7: 465 BW (WGBO).

2.2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de projectleider van het panel Psychisch Gezien (Harry Michon: hmichon@trimbos.nl/030-2959217/030-2971100), om te trachten tot een oplossing te komen.

2.3 Indien de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de projectleider tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

- 2.4 Indien bij indienen van de klacht blijkt, dat de klacht niet voorgelegd en zo mogelijk besproken is met de projectleider van het panel Psychisch Gezien, wordt de klager geadviseerd dit alsnog te doen. Mocht de klacht na behandeling bij de projectleider niet naar genoegen zijn opgelost, dan zal de klacht alsnog op verzoek van de klager behandeld worden door de klachtencommissie.
- 2.5 De klager kan zich laten vertegenwoordigen, mits hiervoor een schriftelijke machtiging op naam van de vertegenwoordiger aanwezig is.
- 2.6 De klacht bevat ten minste de naam en het adres van de klager, een korte omschrijving van de klacht en een motivering van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op een specifiek persoon, dan wordt bij voorkeur ook de naam van de aangeklaagde genoemd.
- 2.7 Binnengekomen klachten worden ingeschreven in een register, genummerd op volgorde van binnenkomst, per jaar aangeduid.
- 2.8 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
- a) zij niet is ingediend door een klager die daartoe volgens het reglement bevoegd is;
  - b) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds bij de klachtencommissie van het panel Psychisch Gezien in behandeling is of is geweest;
  - c) er reeds een gelijke klacht van dezelfde klager bij een klachtencommissie of een rechterlijk College in behandeling is of reeds een beslissing is genomen over een gelijke klacht van dezelfde klager door een klachtencommissie of een rechterlijk College tenzij die beslissing bestond uit een verklaring van niet-ontvankelijkheid van het klaagschrift;
  - d) zij niet is ingediend binnen een half jaar na het moment waarop de klacht ontstond of werd besproken met de betrokken verantwoordelijken.
- 2.9 Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 2.10 Een besluit wordt genomen op basis van een meerderheid van de stemmen. Er mag afgeweken van het reglement ten aanzien van punt 2 (2.1 t/m 2.9) bij een **unaniem** besluit van de aanwezige klachtencommissieleden (dan wel op een ander manier bereikbare commissielid).

### 3. Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie heeft als taak het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en adviseren van de projectleider, over door hem te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

- 3.2 De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:
- a) het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
  - b) het inwinnen van informatie en raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
  - c) het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
  - d) het inschakelen van deskundigen.
- 3.3 In ieder geval zullen over de klacht aangeklaagde en de projectleider worden gehoord.
- 3.4 De klachtencommissie komt zo vaak bijeen als de voorzitter dat nodig oordeelt.
- 3.5 De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht alsmede het advies over door de aangeklaagde te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- 3.6 Bijeenkomsten van de klachtencommissie vinden in beslotenheid plaats. Klager kan zich bij een zitting waar hij wordt uitgenodigd zich laten vergezellen van een persoon in wie hij vertrouwen heeft. De aangeklaagde kan zich laten vergezellen door de projectleider.
- 3.7 De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht.

#### **4. Termijnen**

- 4.1 De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.
- 4.2 Na ontvangst van de klacht wordt aan de aangeklaagde de klacht meegedeeld en wordt deze in staat gesteld binnen twee weken te reageren.
- 4.3 De klachtencommissie doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijke mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.

- 4.4 De klachtencommissie deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij de aangeklaagde heeft voorgesteld naar aanleiding van de klacht.
- 4.5 Aangeklaagde bericht binnen drie weken na uitspraak van de klachtencommissie aan klager en klachtencommissie schriftelijk of hij de maatregelen toepast en zo ja op welke termijn.
- 4.6 Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtencommissie daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een termijn vast van maximaal drie weken.
- 4.7 Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

## **5. Stopzetting procedure**

- 5.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
- 5.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

## **6. Slotbepalingen**

- 6.1 Het verslag van de secretaris van de Klachtencommissie en de reactie van de aangeklaagde worden anoniem gemeld tijdens de eerstvolgende vergadering van de Programmacommissie van het panel Psychisch Gezien.
- 6.2 Dit reglement kan uitsluitend worden gewijzigd indien het Trimbos-instituut met een schriftelijk voor gestelde wijziging heeft ingestemd.
- 6.3 Deze herziene versie van het klachtenreglement geldt per 1-10-2014.