

Reglement Landelijke Klachtencommissie Bopz-klachten (LKB)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- | | | | |
|----|-------------------|---|---|
| a. | zorgaanbieder | : | zorgorganisatie die lid is van ActiZ en blijkens zijn klachtenregeling de LKB met de behandeling van Bopz-klachten heeft belast; |
| b. | LKB | : | de Landelijke Klachtencommissie Bopz-klachten, zoals bedoeld in artikel 2; |
| c. | cliënt | : | natuurlijke persoon die op basis van de Bopz verblijft op een locatie of afdeling met een zogeheten Bopz-aanmerking als 'verpleeg-inrichting'; |
| d. | klager | : | degene die een Bopz-klacht indient; |
| e. | aangeklaagde | : | degene op wiens besluit de Bopz-klacht betrekking heeft; |
| f. | zittingscommissie | : | de leden van de LKB die een bepaalde Bopz-klacht behandelen; |
| g. | Bopz-klacht | : | een klacht over: <ul style="list-style-type: none">* het oordeel dat de cliënt niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake van het voorgestelde zorgplan;* de beslissing om een overeengekomen zorgplan geheel of gedeeltelijk toe te passen ondanks dat de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich daartegen verzet;* 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;* andere beslissingen waarop op grond van de jurisprudentie het Bopz-klachtrecht van toepassing is. |

Toelichting onderdeel c

De LKB behandelt alleen klachten van cliënten op locaties met een Bopz-aanmerking als 'verpleeginrichting'. Klachten van cliënten op locaties met een Bopz-aanmerking als 'psychiatrisch ziekenhuis' of als 'zwakzinnigeninrichtingen' worden niet in behandeling genomen.

Toelichting onderdeel g

De beslissingen waartegen een klacht kan worden ingediend, zijn overgenomen uit artikel 41, lid 1 Bopz. In de jurisprudentie is de mogelijkheid ontstaan dat het klachtrecht ook van toepassing is op andere beslissingen, ondanks dat deze niet genoemd zijn in de Bopz. Dit betreft (PM).

Hoofdstuk 2 De Landelijke Klachtencommissie Bopz-klachten (LKB)

Artikel 2 Instelling en instandhouding LKB

1. ActiZ stelt de Landelijke Klachtencommissie Bopz-klachten (LKB) in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. ActiZ stelt de LKB de faciliteiten ter beschikking die de LKB voor haar werkzaamheden

redelijkerwijs nodig heeft.

3. ActiZ is bevoegd om de LKB op te heffen. Indien ActiZ hiertoe besluit, maakt zij dit tenminste drie maanden voor de opheffing bekend aan de leden van ActiZ.

Artikel 3

Taak LKB

1. De LKB heeft tot taak om Bopz-klachten te behandelen ten behoeve van leden van ActiZ die, blijkens hun klachtenregeling, de LKB met deze taak hebben belast.
2. Leden van ActiZ zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de LKB niet meer te belasten met de behandeling van Bopz-klachten. Voor de bevoegdheid van de LKB om een Bopz-klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend zoals die luidt op de dag waarop de Bopz-klacht is ingediend.

Artikel 4

Werkwijze LKB

De LKB verricht haar werkzaamheden op basis van dit reglement en het op basis van artikel 25 vastgestelde en goedgekeurde huishoudelijk reglement. De LKB is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van Bopz-klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

Artikel 5 Samenstelling LKB

1. ActiZ bepaalt het aantal leden van de LKB, met dien verstande dat de LKB tenminste drie leden en ten hoogste zeven leden heeft, onder wie de voorzitter.
2. ActiZ benoemt de leden van de LKB. De voorzitter van de LKB wordt in functie benoemd. Personen die werkzaam zijn bij of voor een zorgaanbieder of werkzaam zijn bij of voor ActiZ zijn niet benoembaar tot voorzitter.
3. ActiZ stelt de LKB zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige beoordeling van Bopz-klachten gewaarborgd is.
4. ActiZ benoemt tenminste één jurist en één specialist ouderengeneeskunde tot lid van de LKB.
5. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden.
6. Indien de voorzitter verhinderd is, benoemt hij, voor de duur van zijn verhindering, een lid van de LKB tot plaatsvervangend voorzitter.

Artikel 6 Einde lidmaatschap LKB

1. Het lidmaatschap van de LKB eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door ActiZ.
2. ActiZ ontslaat een lid van de LKB:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de LKB.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan ActiZ de voorzitter van de LKB tevens ontslaan, wanneer de LKB niet werkt conform dit reglement en het huishoudelijk reglement van de LKB. ActiZ ontslaat de voorzitter niet dan nadat de voorzitter is gehoord over het voornemen tot ontslag.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de LKB alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 7 Ambtelijk secretaris

1. ActiZ stelt de LKB een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het ordelijk verloop van de klachtenprocedure, adviseert de LKB ten aanzien van de beoordeling van Bopz-klachten, concipieert de uitspraken van de LKB en verricht overige werkzaamheden ten behoeve van de LKB in goed overleg met de voorzitter.
3. Voorafgaand aan een besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert ActiZ de voorzitter van de LKB.
4. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de LKB.

Hoofdstuk 3 Procedure bij de behandeling van Bopz-klachten

Artikel 8 Het indienen van een Bopz-klacht

1. Een Bopz-klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt op wie de beslissing betrekking heeft waartegen de Bopz-klacht is gericht;
 - b. de echtgenoot van de cliënt, tenzij de cliënt en zijn echtgenoot van tafel en bed gescheiden zijn;
 - c. degenen met wie de cliënt een geregistreerd partnerschap is aangegaan;
 - d. degenen 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 Bopz-klacht betrekking heeft.
2. Een Bopz-klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de zorgaanbieder.
3. De zorgaanbieder stelt vast of een klager op grond van het eerste lid bevoegd is een Bopz-klacht in te dienen. Hij kan in dat kader de klager vragen om aan te tonen, dat hij behoort tot één van de daar genoemde categorieën van mogelijke klagers. De zorgaanbieder stelt tevens vast of de klacht betrekking heeft een besluit ten aanzien van een cliënt die verblijft in een als 'verpleeginrichting' aangemerkte locatie of afdeling.
4. Indien de Bopz-klacht mondeling wordt ingediend, draagt de zorgaanbieder ervoor zorg dat deze zo spoedig mogelijk op schrift wordt gesteld.
5. Indien de klager bevoegd is om een Bopz-klacht in te dienen, stuurt de zorgaanbieder de Bopz-klacht zo spoedig mogelijk door aan de LKB. De zorgaanbieder vermeldt hierbij de naam van degenen op wiens besluit de Bopz-klacht betrekking heeft en diens e-mailadres. De zorgaanbieder stelt de klager en de aangeklaagde in kennis van de ontvangst van de Bopz-klacht en van het doorsturen daarvan aan de LKB.
6. Indien de zorgaanbieder een Bopz-klacht niet doorstuurt aan de LKB deelt hij dat schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en de aangeklaagde. Hij vermeldt daarbij dat de klager deze beslissing ter toetsing kan voorleggen aan de LKB. De zorgaanbieder beslist uitsluitend om een klacht niet door te sturen aan de LKB als de klacht geen Bopz-klacht is, de klager niet bevoegd is om een Bopz-klacht in te dienen of de klacht betrekking heeft op een cliënt die niet in een als verpleeginrichting aangemerkte locatie of afdeling verblijft.
7. Indien de klager van mening is dat de zorgaanbieder ten onrechte zijn klacht niet heeft doorgestuurd aan de LKB kan hij de LKB verzoeken daarover een oordeel te geven. Als de LKB oordeelt dat de zorgaanbieder de klacht ten onrechte niet heeft doorgestuurd, neemt de LKB de klacht in behandeling.

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 9 In behandeling nemen van een Bopz-klacht

1. De LKB stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht door de LKB, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De LKB vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
2. De LKB kan de klager vragen of de klacht is besproken met de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder en de klager voor te stellen alsnog met hulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de LKB de klacht niet in behandeling. De LKB neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
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 LKB dit in de ontvangstbevestiging. De LKB vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de LKB te bepalen termijn.
4. De LKB kan de klager verzoeken, binnen een door de LKB te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De LKB stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De LKB kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de LKB te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De LKB 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 cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de LKB de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De LKB stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de LKB te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de Bopz-klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Termijn van behandeling

1. De LKB beslist 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.
2. Als de LKB niet binnen de geldende termijn een uitspraak heeft gedaan, kan de klager de Inspectie Gezondheidszorg verzoeken om de klacht aan de rechter voor te leggen. De klager heeft hiervoor gelegenheid tot zes weken na de dag waarop de LKB uiterlijk had moeten beslissen.

Artikel 11 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de LKB beoordeelt of de LKB bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De LKB is niet bevoegd om kennis te nemen van:
 - a. een klacht die niet is doorgestuurd door een zorgaanbieder, tenzij de LKB op basis van artikel 8, zevende lid heeft vastgesteld dat de klacht ten onrechte niet is doorgestuurd;
 - b. een klacht ten onrechte is doorgestuurd door een zorgaanbieder.
3. De voorzitter informeert de klager en de zorgaanbieder die de Bopz-klacht aan de LKB heeft doorgestuurd over zijn oordeel over de bevoegdheid van de LKB.
4. De klager en de zorgaanbieder kunnen binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter over de bevoegdheid van de LKB schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

5. Een bezwaar, zoals bedoeld in het vierde lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de LKB samen met twee door hem aan te wijzen leden van de LKB. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder die de klacht aan de LKB heeft doorgestuurd.

Toelichting lid 2, onderdeel b

Een klacht is ten onrechte doorgestuurd als deze is ingediend door iemand die daartoe niet bevoegd is of betrekking heeft op een beslissing waarop het Bopz-klachtrecht niet van toepassing is.

Artikel 12 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de LKB kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de LKB is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de LKB een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.
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 LKB samen met twee door hem aan te wijzen leden van de LKB. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

Artikel 13 Schorsing klacht

1. De voorzitter van de LKB kan de beslissing, waarop een klacht betrekking heeft, schorsen voor de duur van de behandeling van de klacht door de LKB. De uitvoering van het besluit wordt dan stopgezet voor de duur van de schorsing.
2. Degene die een klacht indient bij de LKB, kan tevens verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
3. De voorzitter van de LKB hoort zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Bopz-arts van de locatie waar de cliënt verblijft. De voorzitter van de LKB kan desgewenst andere leden van de LKB consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de LKB beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de LKB deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager, de aangeklaagde en de Bopz-arts van de locatie waar de cliënt verblijft. 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 van de locatie waar de cliënt verblijft zijn geïnformeerd over het besluit.
6. De voorzitter van de LKB 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.

Toelichting

De Bopz geeft de LKB die mogelijkheid om een besluit waarover een klacht is ingediend te schorsen (artikel 41, vierde lid Bopz). Dit reglement delegeert de bevoegdheid om te besluiten tot schorsing

van de beslissing waartegen de klacht is gericht, aan de voorzitter van de LKB. Hierdoor wordt een snelle werkwijze mogelijk, hetgeen past bij de aard van schorsingsverzoeken. Over de wijze waarop een schorsingsverzoek moet worden behandeld zegt de wet niets. Dit reglement werkt de besluitvorming over schorsing uit, daarbij is zowel de zorgvuldigheid als de snelheid van de procedure gewaarborgd. De voorzitter van de LKB kan één of meer andere leden van de LKB (bijvoorbeeld een specialist ouderengeneeskunde) raadplegen, als hij dit nodig acht. Desgewenst kunnen zij ook aanwezig zijn tijdens het horen van de klager en de Bopz-arts.

Artikel 14 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 LKB, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zo samen, dat tenminste een jurist, een specialist ouderengeneeskunde en de voorzitter dan wel diens plaatsvervanger daarvan deel uitmaken.
3. Een persoon die werkzaam is bij de zorgaanbieder is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de LKB 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 15 Wraking

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 LKB tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. Artikel 14, vijfde lid van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16 Onderzoek

1. De LKB kan medewerkers van de zorgaanbieder verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de zorgaanbieder zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de LKB voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.
3. De LKB kan zich, na voorafgaande toestemming van ActiZ, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van ActiZ.

Toelichting

De LKB laat het de klager weten, als het voor de behandeling van de klacht nodig is om zijn dossier in te zien (zie artikel 10, derde lid van dit reglement). Als de klager naar aanleiding daarvan geen bezwaar maakt, mogen de LKB en de medewerkers ervan uitgaan, dat de klager daarmee instemt.

Artikel 17 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. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, 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 18 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 LKB wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 19 Oordeel LKB

1. Het oordeel van de LKB strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een oordeel.
3. In ieder oordeel beschrijft de LKB:
 - a. de klacht waarop het oordeel betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de LKB de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de LKB en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het oordeel vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de LKB.
4. Indien de LKB een klacht gegrond verklaart, vermeldt de LKB 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. Indien de commissie een klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaart, vermeldt de LBK, in aanvulling op de in het derde lid genoemde onderwerpen, tevens dat de klager de IGZ schriftelijk kan vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter over de klacht en dat, indien de cliënt zelf de klager is, hij dit bovendien zonder tussenkomst van de IGZ kan doen. De LBK vermeldt voorts de termijn waarbinnen dit verzoek aan de rechter moet worden voorgelegd.
6. Uitspraken van de LKB worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de LKB.
7. De LKB stuurt het oordeel over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de behandelende persoon;
 - f. de Bopz-arts van de locatie waar de cliënt verblijft;
 - g. de IGZ.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 20 Toegang tot de rechter

Indien de commissie over een klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen, kan de klager de IGZ schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter.

Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de IGZ, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

Opmerking

Bopz-klachten kunnen niet worden voorgelegd aan de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Artikel 21 Geheimhouding

Een ieder 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, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 22 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De LKB bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard.

Artikel 23 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

Artikel 24 Kosten

1. ActiZ brengt een, door ActiZ vast te stellen, vergoeding ter zake van de behandeling van een klacht door de LKB in rekening aan de zorgaanbieder. ActiZ noch de LKB brengt voor de behandeling van klachten kosten in rekening aan de klager.
2. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door ActiZ noch door de LKB.

Artikel 25 Jaarverslag en huishoudelijk reglement

1. De LKB brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan ActiZ een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de LKB het aantal en de aard van de door de LKB behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. ActiZ draagt zorg voor publicatie van dit jaarverslag op het openbare gedeelte van haar website.
2. De LKB is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen huishoudelijk reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden pas in werking nadat ActiZ daaraan haar goedkeuring heeft gegeven.

Artikel 26 Openbaarmaking reglement

Een zorgaanbieder die de LKB heeft belast met de behandeling van Bopz-klachten brengt dit reglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op dit reglement, door hun desgevraagd een exemplaar van dit reglement te verstrekken en door dit reglement op zijn website te plaatsen.

Toelichting

Onder 'cliënten' verstaat dit reglement alleen cliënten die op basis van de Bopz zijn opgenomen. Dit betreft derhalve cliënten die zijn opgenomen met een zogeheten Bopz-indicatie die door het CIZ is afgegeven en cliënten die op basis van een rechterlijke machtiging of een inbewaringstelling zijn opgenomen.

Artikel 27 Evaluatie

1. ActiZ evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als ActiZ dit wenselijk vindt.
2. ActiZ betreft de LKB bij iedere evaluatie.

Artikel 28 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de LKB voor zover het de werkwijze van de LKB betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist ActiZ.

Artikel 29 Vaststelling en wijziging reglement

1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door ActiZ.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van dit reglement legt ActiZ ter advisering voor aan de LKB.
3. ActiZ informeert haar leden tijdig over een wijziging van dit reglement.

Artikel 30 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 april 2018.