

Reglement van de Klachtencommissie Stichting PVP¹

Het bestuur van de Stichting PVP, vertrouwenspersonen in de zorg gevestigd te Utrecht (verder te noemen: de stichting), overwegende dat,

- de stichting klachten van cliënten, die betrekking hebben op het functioneren van de in dienst van de stichting werkzame vertrouwenspersonen (verder te noemen: pvp'en), serieus neemt en zij deze via een transparante en heldere procedure wenst op te lossen;
- de stichting een interne klachtenprocedure heeft voor klachten die niet rechtstreeks tussen een pvp en een cliënt kunnen worden opgelost, waarbij de leidinggevende van de pvp kan optreden;
- niet alle klachten door tussenkomst van de leidinggevende kunnen worden opgelost;
- het derhalve gewenst is een onafhankelijke klachtencommissie in het leven te roepen tot wie cliënten zich kunnen wenden met klachten over a) de wijze waarop een pvp zijn/haar taak vervult en b) de wijze waarop de leidinggevende van de pvp heeft opgetreden;
- daarnaast voor de handhaving van de kwaliteit in de taakvervulling van de pvp'en een dergelijke onafhankelijke klachtencommissie eveneens van belang kan zijn

heeft besloten een klachtencommissie Stichting PVP (verder te noemen de klachtencommissie) in het leven te roepen en daarvoor het volgende reglement vast te stellen:

Artikel 1: Benoeming leden klachtencommissie

- 1.1 De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de stichting. Zij worden benoemd voor een periode van vier jaren, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van vier jaar.
- 1.2 Alvorens tot benoeming over te gaan stelt het bestuur de klachtencommissie in de gelegenheid een advies omtrent de voorgenomen benoeming uit te brengen.
- 1.3 Personen in dienst van de stichting, lid van het bestuur of van de raad van toezicht van de stichting kunnen geen lid van de klachtencommissie zijn.

Artikel 2: Samenstelling klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie bestaat uit tenminste zes leden:
 - a. een voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit;
 - b. een plaatsvervangend voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de rechten bezit, die bij ontstentenis van de voorzitter diens taak overneemt;
 - c. tenminste twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de organisatie en het functioneren van instellingen voor geestelijke gezondheidszorg;
 - d. tenminste twee personen die vertrouwd mogen worden geacht met de belangenbehartiging ten behoeve van de psychiatrische patiënten.
- 2.2 De klachtencommissie houdt zitting met drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. Zij beslist met drie leden, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger.

Artikel 3: Secretaris

- 3.1 Aan de klachtencommissie wordt toegevoegd een secretaris, die wordt benoemd en ontslagen door het bestuur van de stichting na overleg met de klachtencommissie.
- 3.2 De secretaris is geen lid van de klachtencommissie en is niet inhoudelijk betrokken bij de beoordeling van klachten.
- 3.3 De secretaris wordt aangestuurd door de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 4: Vergoeding

- 4.1 De kosten van de klachtencommissie worden gedragen door de stichting.
- 4.2 De leden van de klachtencommissie ontvangen een door het bestuur van de stichting nader vast te stellen vergoeding voor de door hen gemaakte reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hen in de uitoefening van hun functie gemaakt. Het bestuur van de stichting kan de leden van de klachtencommissie daarnaast ook een vergoeding toekennen voor hun werkzaamheden.
- 4.3 Wanneer er sprake is van een secretaris van de klachtencommissie die niet in dienst is van de stichting, ontvangt de secretaris van de klachtencommissie een door het bestuur van de stichting nader vast te stellen vergoeding voor zijn reis- en verblijfkosten en de overige kosten door hem in de uitoefening van zijn functie gemaakt alsmede een vergoeding voor zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Wie kunnen klagen en waarover?

- 5.1 Klachten kunnen worden ingediend door:
 - a. cliënten en ex-clieënten van de geestelijke gezondheidszorg;
 - b. cliëntenraden of, bij het ontbreken daarvan, andere binnen een instelling bestaande organen van inspraak, medezeggenschap en/of belangenbehartiging ten behoeve van de cliënten van de instellingen voor geestelijke gezondheidszorg waarin een pvp is tewerkgesteld;
 - c. besturen en/of directies van de instellingen voor geestelijke gezondheidszorg waarin een pvp is tewerkgesteld;

¹ Het bovenstaande reglement is door het bestuur van de Stichting PVP vastgesteld op 26 maart 2015.
Het reglement is ook terug te vinden op www.pvp.nl

- d. de Inspectie voor de Gezondheidszorg;
 - e. overige personen en/of instellingen die naar het oordeel van de klachtencommissie daarbij een voldoende belang hebben.
- 5.2 Geklaagd kan worden over a) de wijze waarop een pvp zijn taak heeft uitgeoefend en b) de wijze waarop de leidinggevende van de pvp heeft opgetreden inzake klachten die tegen de pvp zijn ingediend.

Artikel 6: Toetsingsnorm

- 6.1 De klachtencommissie toetst bij een klacht over een pvp of de pvp heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende regels voor zijn beroepsuitoefening, zoals neergelegd in de gedragsregels voor pvp'en of het privacyreglement van de stichting.
- 6.2 De klachtencommissie toetst bij een klacht over een leidinggevende of de leidinggevende in strijd heeft gehandeld met de procedure interne afhandeling klachten van de stichting of met hetgeen maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7: Indienen van een klacht

- 7.1 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie.
- 7.2 Het klaagschrift bevat:
- a. naam en adres van de klager;
 - b. naam van de pvp over wie geklaagd wordt;
 - c. een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.
- 7.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid gestelde eisen, stelt de secretaris de klager in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen een door de secretaris te bepalen termijn aan te vullen.

Artikel 8: Behandeling

- 8.1 De klachtencommissie stelt klager en pvp/leidinggevende in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
- 8.2 Klager en pvp/leidinggevende kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan.
- 8.3 Een lid van de klachtencommissie dat op enige manier bij de klacht betrokken is neemt niet deel aan de behandeling van die klacht.
- 8.4 Bij twijfel aan diens onpartijdigheid kunnen klager en pvp/leidinggevende de klachtencommissie verzoeken een lid van de commissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.

Artikel 9: Uitspraak

- 9.1 De klachtencommissie doet zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk uitspraak in een met redenen omklede beslissing. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt, worden betrokkenen hierover vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 9.2 De uitspraak van de klachtencommissie wordt gezonden aan klager, pvp en het bestuur van de stichting.
- 9.3 De klachtencommissie doet bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn met redenen omkleed mededeling aan klager, pvp/leidinggevende en het bestuur van de stichting, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie uitspraak zal doen.

Artikel 10: Reactie bestuurder van de stichting op uitspraak

Het bestuur van de stichting deelt klager, pvp/leidinggevende en klachtencommissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mede of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt en, zo ja, welke. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt, worden betrokkenen hierover vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 11: Kosteloze behandeling

Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager en aan de pvp/leidinggevende geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 12: Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en de secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover zij uit hoofde van hun functie de beschikking krijgen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.

Artikel 13: Jaarverslag

De klachtencommissie stelt binnen drie maanden na het afsluiten van een kalenderjaar een jaarverslag vast en zendt dit ter kennisneming aan het bestuur.

Artikel 14: Wijziging van dit reglement

- 14.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door een besluit van het bestuur van de stichting.
- 14.2 Het bestuur neemt een dergelijk besluit niet dan na de klachtencommissie in de gelegenheid te hebben gesteld een advies over de voorgenomen wijziging uit te brengen.
- 14.3 De klachtencommissie is bevoegd uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van het reglement bij het bestuur van de stichting in te dienen.