

Reglement

klachtencommissie

Bestandsnaam Reglement klachtencommissie
Documenteigenaar Janneke Wittekoek Versienummer Versie 1.0
Reglement Klachtencommissie
Stichting HeartLife/HeartLife Klinieken

Leden van de klachtencommissie:

Voorzitter (extern): I. van Iersel,
Lid: mw. Wendy Bon
Medewerker patiënten zaken / klachtenfunctionaris: Tonnie Sluijter, kliniek Manager

begripsomschrijving

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde, wordt verstaan onder:

Klacht: het kenbaar maken van onvrede, komende van de patiënt als gebruiker van de gezondheidszorg.

Patiënt: degene aan wie de HeartLife Klinieken zorg verleent of heeft verleend.

Klager: de patiënt of diens vertegenwoordiger overeenkomstig de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) of, indien de patiënt overleden is, een directe nabestaande

Medewerker patiëntenzaken: de functionaris van HeartLife Klinieken die mede is aangesteld voor de klachtenopvang

Klachtencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet over de gegrondheid van de door de klager

De instelling: Stichting HeartLife/HeartLife Klinieken

Aangeklaagde: de instelling (Stichting HeartLife/HeartLife Klinieken) of een voor de instelling werkzame persoon over wiens gedraging jegens een patiënt wordt geklaagd

Gedraging: enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt.

Klachtenopvang: het geven van informatie en advies naar aanleiding van klachten, alsmede het bieden van ondersteuning - onder meer via bemiddeling - bij de klachtenprocedure

Raad van Bestuur: de Raad van Bestuur van de Stichting HeartLife/HeartLife Klinieken Nederland.

Doelstelling van de klachtenregeling

Artikel 2

Herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde. Recht doen aan de belangen van de klager en de aangeklaagde. Beter zicht krijgen op de tekortkomingen van de instelling door het systematisch verzamelen van klachten. Bevorderen van de kwaliteit van de verleende zorg.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De keuze voor de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld is voorbehouden aan klager. Het toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde (schriftelijk en/of mondeling). De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde. Een medewerker patiënten zaken biedt de mogelijkheid van klachtenopvang. De klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht en een schriftelijk oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie van alle gegevens (inclusief persoonsgegevens) betreffende de klacht. De leden van de klachtencommissie en andere bij de klachtenregeling betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de klachtencommissie of medewerker patiënten zaken dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Taken stafmedewerker patiënten zaken

Artikel 4

De medewerker patiënten zaken heeft in het kader van de klachtenregeling de volgende taken:

- 1) Het geven van informatie en advies over toepassing van wet- en regelgeving en de verschillende mogelijkheden van de interne en externe klachtenprocedures.
- 2) Het zo nodig behulpzaam zijn bij het formuleren van de klacht.
- 3) Indien gewenst schriftelijk of mondeling bemiddelen tussen klager en aangeklaagde.
- 4) Het systematisch registreren van de klachten.
- 5) Het signaleren en rapporteren van structurele tekortkomingen in de geboden zorg en de organisatie aan de Raad van Bestuur.
- 6) Het uitbrengen van een jaarrapportage als onderdeel van het jaarverslag klachten, waarin onder andere het aantal en de aard van de ontvangen klachten worden aangegeven. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.
- 7) Zorgdragen voor een goede afstemming van diens werkzaamheden met de klachtencommissie.

Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

Artikel 5

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de instelling. Zij kent een oneven aantal leden. De leden worden benoemd door de Raad van Bestuur. De klachtencommissie bevat vanuit de instelling tenminste vertegenwoordigers van de volgende disciplines: medisch en verpleegkundig. Aan de klachtencommissie is tevens een onafhankelijk rechtspersoon als extern lid toegevoegd. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht of een andere functie binnen Stichting HeartLife/HeartLife Klinieken.

De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn eenmaal herbenoembaar. Een lid kan vrijwillig terugtreden. Voor het in diens plaats benoemde lid geldt een zittingsperiode die gelijk is aan de periode die het teruggetreden lid nog lid van de klachtencommissie zou zijn geweest. Hiervan kan slechts worden afgeweken op unaniem verzoek van de overige leden en na toestemming van de Raad van Bestuur. De klachtencommissie kent een rooster van aftreden, rekening houdend met de continuïteit.

Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

Artikel 6

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- 1) Het op basis van onderzoek van een klacht komen tot een schriftelijke uitspraak, al dan niet vergezeld van aanbevelingen gericht tot de klager, in afschrift aan de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, een en ander met inachtneming van het in artikel 14 van deze klachtenregeling bepaalde.
- 2) Het naar aanleiding van behandelde klachten doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur.
- 3) Ieder kwartaal vindt naar aanleiding van een schriftelijke rapportage overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de klachtencommissie, tenminste vertegenwoordigd door de voorzitter en de ambtelijk secretaris gezamenlijk.
- 4) Het conform de wettelijke regelgeving uitbrengen van een jaarrapportage als onderdeel van een jaarverslag klachten, waarin onder andere het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten worden aangegeven.
- 5) Zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met degenen die een taak hebben in de klachtenopvang van patiënten.

Artikel 7

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

- 1) Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager, een en ander met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener.

- 2) Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
- 3) Het inschakelen van externe deskundigen.

Indienen van klachten

Artikel 8

De klager wendt zich bij voorkeur tot de hulpverlener tegen wie de klacht is gericht om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen. De klager kan hierbij desgewenst de hulp van de stafmedewerker patiënten zaken inroepen.

Indien de klager van mening is dat het niet mogelijk of wenselijk is om, eventueel met hulp van de stafmedewerker patiënten zaken, met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie.

Werkwijze van de klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 9

De klachtencommissie draagt er zorg voor dat binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin deze wordt geïnformeerd over de verder te volgen procedure en de samenstelling van de klachtencommissie. Reglement klachtencommissie

Wanneer een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet ontvankelijk is, wordt hiervan onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

De klachtencommissie zendt binnen een week na de eerste bespreking van de klacht in de vergadering van de klachtencommissie, een afschrift van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren (het verweer). Tegelijkertijd wordt de aangeklaagde geïnformeerd over de verder te volgen procedure.

Binnen één week na bespreking van het verweer in de vergadering van de klachtencommissie zendt de klachtencommissie een afschrift van dit verweer aan klager. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om hierop binnen twee weken schriftelijk te reageren (het geven van repliek), behoudens in het geval van een hoorzitting (zie artikel 10).

Binnen één week na bespreking van de eventueel ontvangen repliek in de vergadering van de klachtencommissie zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan de aangeklaagde waarbij deze in de gelegenheid wordt gesteld hierop binnen twee weken schriftelijk te reageren (het geven van dupliek).

Indien een klacht, verweer, repliek of dupliek naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager respectievelijk aangeklaagde in de gelegenheid binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen drie weken, alsnog aanvullende informatie te verschaffen.

Hoorzitting

Artikel 10

De klachtencommissie oordeelt op basis van de schriftelijk ontvangen informatie of een mondelinge behandeling gewenst is. In het geval van een mondelinge behandeling worden de klager, de aangeklaagde, alsmede andere bij de klacht betrokkenen opgeroepen om mondeling te worden gehoord. Het horen van de klager geschiedt slechts met diens instemming.

Indien er een hoorzitting plaatsvindt vervangt deze de in artikel 9 lid 5 en lid 6 gegeven mogelijkheid tot het geven van repliek respectievelijk dupliek.

De klachtencommissie kan de mondelinge behandeling delegeren aan de (vice-) voorzitter en de (waarnemend) secretaris gezamenlijk, of, bij afwezigheid van de (waarnemend) secretaris, aan een van de leden van de klachtencommissie.

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

Er vindt verslaglegging plaats van de mondelinge hoorzitting die aan alle betrokkenen wordt toegezonden, waarbij deze in de gelegenheid worden gesteld eventuele feitelijke onjuistheden te corrigeren binnen een termijn van twee weken.

Uitspraak

Artikel 11

Op basis van alle ingewonnen informatie besluit de klachtencommissie gemotiveerd over de gegrondheid van de klacht.

De besluitvorming vindt plaats bij meerderheid van stemmen waarbij gestreefd wordt naar consensus.

De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag dat het oordeel en de motivering van de klachtencommissie bevat over de gegrondheid van de ingediende klacht alsmede de eventuele aanbevelingen aan de aangeklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, de Raad van Bestuur. Tevens bevat het verslag een overzicht van de gevolgde procedure, de namen en de functies van de leden van de klachtencommissie die de uitspraak hebben gedaan, en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen.

De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht, gezonden aan de klager, aan de aangeklaagde en in afschrift aan de Raad van Bestuur. Deze termijn kan met redenen omkleed met maximaal twee maanden worden verlengd.

Indien het vanwege het inschakelen van deskundigen of het inwinnen van nadere inlichtingen niet mogelijk is dat de klachtencommissie binnen deze laatste termijn beslist, wordt deze termijn verlengd tot maximaal één maand nadat het bericht van de deskundigen of de nadere inlichtingen door de klachtencommissie zijn ontvangen.

De Raad van Bestuur deelt schriftelijk en met redenen omkleed binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie aan klager, aan aangeklaagde en klachtencommissie mede, of zij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en, zo ja, welke.

Bij afwijking van de in lid 5 genoemde termijn, doet de Raad van Bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het standpunt alsnog kenbaar gemaakt zal worden. Deze laatste termijn kan maximaal drie maanden bedragen.

Vergadering

Artikel 12

De klachtencommissie vergadert in de regel twee maal per jaar en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig oordeelt.

De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste de (vice-)voorzitter of de (waarnemend-) secretaris en of de medisch specialist dan wel de verpleegkundige. De vergadering heeft een besloten karakter.

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 klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Wraking en verschoning

Artikel 13

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen verzoeken een lid van de klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerede twijfel over diens partijdigheid.

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie of op een persoon waarmee een lid van de klachtencommissie persoonlijk betrokken is, onthoudt het lid van de klachtencommissie zich van deelneming aan de behandeling van die klacht.

Externe instanties

Artikel 14

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals het Tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter. Als de klager hiertoe besluit, deelt hij dit aan de klachtencommissie mede.

Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 1, in behandeling wordt genomen, overlegt de ambtelijk secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.

Indien de klager tijdens de behandeling van de klacht een schadeclaim indient, overlegt de ambtelijk secretaris met de klager of en voor welke onderdelen de klacht nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Slotbepalingen

Artikel 15

De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken.

Artikel 16

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inschakelen van een advocaat of andere adviseur ingevolge artikel 11 lid 3 met zich meebrengt.

Artikel 17

In het kader van deze klachtenregeling is niet in een beroepsmogelijkheid voorzien.

Artikel 18

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur, gehoord de klachtencommissie.

Bij wijziging van deze regeling wordt de klachtencommissie om advies gevraagd.

Artikel 19

De regeling treedt in werking op 06 september 2013