

Reglement Klachtenadviescommissie

Doelstelling

Artikel 1 Doelstelling

- 1.1 De doelstelling van het reglement van de klachtenadviescommissie is het creëren van de voorwaarden voor een evenwichtige behandeling van klachten van (nabestaanden/vertegenwoordigers van) patiënten van Alrijne Ziekenhuis teneinde een zorgvuldige uitspraak te kunnen doen over de (niet)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht.
- 1.2 Bijgaand reglement betreft de klachtenadviescommissie als bedoeld in artikel 2 onder a van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ), welke tot uiterlijk 1 januari 2017 van toepassing is op de behandeling van klachten door Alrijne Ziekenhuis.

Begrippen

Artikel 2 Begrippen

Klacht	Elk naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens een patiënt.
Klager	Degene die als (voormalig) patiënt dan wel namens de patiënt (gemachtigde), dan wel, als de patiënt is overleden, als zijn nabestaande dan wel als vertegenwoordiger van de patiënt een klacht indient bij de zorgaanbieder.
Beklaagde	De zorgaanbieder en/of voor de zorgaanbieder werkzame persoon over wie een klacht is ingediend.
Klachtenfunctionaris	Een onpartijdige contactpersoon in dienst van Alrijne Ziekenhuis die zich toelegt op het geven van opvang, informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten van een klager alsmede het bieden van ondersteuning aan klager en beklagde bij de verdere aanpak van de klacht. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie.
Klachtenadviescommissie	Een onafhankelijke en onpartijdige commissie, die een door de klager schriftelijk of per e-mail ingediende formele klacht behandelt, onderzoekt en een (niet juridisch afdwingbaar) oordeel geeft over de (niet)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht, of eventueel doorverwijst naar een andere instantie.
Gedraging	Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een patiënt.
Zorgaanbieder of het	Alrijne Ziekenhuis

ziekenhuis	
Raad van bestuur	De raad van bestuur van Alrijne Ziekenhuis

Bevoegdheid

Artikel 3 Bevoegdheid

De klachtenadviescommissie heeft ter uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- 3.1 Het inwinnen van informatie en het inzien/opvragen van (dossier)stukken (waaronder patiëntgegevens) die betrekking hebben op de klacht, mits daartoe de toestemming van de klager middels een schriftelijke machtiging wordt verkregen en de wettelijke beperkingen in acht worden genomen.
- 3.2 Het bezoeken van ruimtes die voor haar oordeelsvorming relevant zijn.
- 3.3 Het oproepen en horen van personen, die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn.
- 3.4 Indien nodig zich laten bijstaan of adviseren door (een) (externe) deskundige(n).
- 3.5 Het horen van getuigen.
- 3.6 Het uitbrengen van (gevraagd en ongevraagd) advies aan de raad van bestuur en daarbij aanbevelingen doen ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg.
- 3.7 Het niet verder in behandeling nemen van klachten die niet tot de formele verantwoordelijkheid van het ziekenhuis behoren.

Reikwijdte

Artikel 4 Reikwijdte

- 4.1 Het werkgebied van de klachtenadviescommissie is Alrijne Ziekenhuis, alle locaties.

Samenstelling

Artikel 5 Samenstelling

- 5.1 De klachtenadviescommissie wordt ingesteld door de raad van bestuur.
- 5.2 De klachtenadviescommissie bestaat uit ten minste vijf leden:
 - Voorzitter;
 - Vice-voorzitter;
 - Een lid op voordracht van de overkoepelende patiëntenorganisatie;
 - Een lid op voordracht van de Huisartsenvereniging Rijnland;
 - Een lid op voordracht van de Vereniging Medische Staf van Alrijne Ziekenhuis;

- Een lid op voordracht van de Verpleegkundige Adviesraad van Alrijne Ziekenhuis.

5.3 De leden zijn onafhankelijk. Zij zijn niet werkzaam voor of bij Alrijne Ziekenhuis.

5.4 De klachtenadviescommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Positie in de organisatie

Artikel 6 Positie in de organisatie

6.1 De klachtenadviescommissie is een onpartijdige en onafhankelijke commissie van Alrijne Ziekenhuis.

6.2 Het is een adviesorgaan van de raad van bestuur.

6.3 Haar adviezen en aanbevelingen zijn niet juridisch afdwingbaar.

6.4 De raad van bestuur zal van die adviezen en aanbevelingen niet ongemotiveerd een afwijkend standpunt innemen.

Benoeming

Artikel 7 Benoeming

7.1 De leden van de klachtenadviescommissie worden benoemd door de raad van bestuur.

7.2 De benoeming van de leden van de klachtenadviescommissie geschiedt voor een periode van drie jaar. De leden zijn achtereenvolgens tweemaal hernoembaar.

7.3 Een lid kan vrijwillig terugtreden. Daartoe wordt een mededeling gedaan aan de raad van bestuur, die zo spoedig mogelijk in de opvolging voorziet, met inachtneming van het in dit reglement bepaalde.

7.4 De ambtelijk secretaris wordt benoemd door de raad van bestuur.

Taken

Artikel 8 Taken

De klachtenadviescommissie heeft de volgende taken:

8.1 Het registreren, behandelen en onderzoeken van aan de klachtenadviescommissie voorgelegde klachten.

8.2 Het geven van een oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht.

8.3 Het gevraagd of ongevraagd aan de raad van bestuur geven van een advies, al dan niet met aanbevelingen ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg.

8.4 Het uitbrengen van een eindrapportage over de klacht aan de klager, beklaagde en raad van bestuur.

8.5 De raad van bestuur in kennis stellen van een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg met een structureel karakter.

- 8.6 Het jaarlijks uitbrengen van een geanonimiseerd jaarverslag met het aantal en soort klachten. Het jaarverslag wordt voor 1 mei van het volgende kalenderjaar toegezonden aan de raad van bestuur.

Werkwijze

Artikel 9 Werkwijze

9.1 Indiening van de klacht

- Een klacht moet schriftelijk of per e-mail bij de ambtelijk secretaris van de klachtenadviescommissie worden ingediend.
- Bij ontvangst van een klacht waarbij nog geen poging is ondernomen om in direct contact met de beklaagde tot een oplossing te komen, stuurt de klachtenadviescommissie de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en biedt aan te bemiddelen. Als vervolgens blijkt dat de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat de klacht naar genoegen van de klager is opgelost of als de klager geen bemiddeling wenst, wijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de klachtenadviescommissie. Alvorens de klacht wordt ingediend bij de klachtenadviescommissie, biedt de klachtenfunctionaris aan de klager te ondersteunen bij het formuleren van de klachtonderdelen, zodat daarop door de klachtenadviescommissie een oordeel over de (on)gegrondheid kan worden gegeven en zo nodig ook met het vaststellen van (de persoon van) de beklaagde(n).

9.2 Ontvankelijkheid van de klacht

- Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - o de klacht geen betrekking heeft op de zorgaanbieder of voor hem werkzame personen;
 - o de klacht anoniem is ingediend;
 - o de klacht is ingediend namens een cliënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - o een gelijke klacht van de cliënt nog bij de klachtenadviescommissie in behandeling is;
 - o de klacht al eerder in behandeling is geweest en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - o de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is. de klacht uitsluitend een verzoek om schadevergoeding behelst.
- Over de ontvankelijkheid van de klacht beslist de klachtenadviescommissie.
- Als de klacht niet ontvankelijk is, deelt de voorzitter van de klachtenadviescommissie dit zo spoedig mogelijk schriftelijk onder vermelding van redenen mee aan de klager.

9.3 Behandeling van de klacht

- Per klacht wordt bepaald welke leden van de klachtenadviescommissie (er wordt gewerkt met een pool van deskundigen) zitting nemen in de beoordelende subcommissie, die de klacht in behandeling neemt.
- De beoordelende subcommissie bestaat uit ten minste 3 leden, ieder vanuit een

verschillende deskundigheid c.q. discipline en een voorzitter.

- Per klacht wordt bepaald wie het voorzitterschap van deze subcommissie op zich neemt. De voorzitter of vice-voorzitter beoordeelt welke leden zitting nemen in de subcommissie.
- De klachtenadviescommissie bepaalt of en zo ja, welk onderzoek zij wenselijk acht. Dit onderzoek kan bestaan uit het mondeling of schriftelijk vragen stellen aan klager, beklaagde(n), een deskundige en/of een (andere) derde, inzage in het medisch dossier en andere stukken, en het bezoeken van ruimtes die voor haar oordeelsvorming relevant zijn.
- De klachtenadviescommissie stelt zowel de klager als de beklaagde(n) in de gelegenheid schriftelijk, en zo nodig mondeling een toelichting te geven op de gedraging(en) waarover is geklaagd. Zij zal hierbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassen. Er zal daartoe in beginsel een hoorzitting in aanwezigheid van zowel klager als beklaagde plaatsvinden. Indien hiertegen uitdrukkelijke bezwaren bestaan, zal er geen gezamenlijke hoorzitting gehouden worden, maar wordt er een schriftelijke ronde gehouden. Dit heeft consequenties voor de termijn van de klachtbehandeling, welke in dat geval met maximaal vier weken wordt verlengd.
- De klager en beklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan (bijvoorbeeld door een familielid, een advocaat of een adviseur).
- Zowel klager als degene(n) tegen wie de klacht zich richt, kunnen, met instemming van de klachtenadviescommissie die de zaak behandelt, getuigen of deskundigen oproepen. De kosten voor gemachtigden, getuigen of deskundigen komen voor rekening van degene die hen inschakelt.
- De zittingen van de klachtenadviescommissie zijn niet openbaar.
- De klachtenadviescommissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter nodig acht voor de afhandeling van de lopende klacht(en).

9.4 Oordeel van de klachtenadviescommissie

- De klachtenadviescommissie streeft er naar binnen 13 weken na ontvangst van de klacht haar oordeel bekend te maken. Bij afwijking van deze termijn worden klager en beklaagde(n) schriftelijk en gemotiveerd hiervan in kennis gesteld. Vermeld wordt daarbij de termijn waarbinnen de klachtenadviescommissie haar standpunt alsnog kenbaar maakt. Klager wordt in een vroegtijdig stadium geïnformeerd over het verloop van de klachtenprocedure en het reglement dat hierin voorziet.
- De eindrapportage van de klachtenadviescommissie aan de raad van bestuur bevat de volgende onderdelen: een kopie van de klacht, vermelding van de ingediende en geraadpleegde stukken, een uitspraak over de gegrondheid van de klacht met een onderbouwing van het oordeel, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
- De eindrapportage wordt tevens in afschrift verzonden aan de klager en de beklaagde(n).
- De raad van bestuur deelt op voorspraak van beklaagde schriftelijk en gemotiveerd binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtenadviescommissie aan de klager (en in afschrift aan de klachtenadviescommissie) mede of maatregelen worden genomen naar aanleiding van

het oordeel van de klachtenadviescommissie en zo ja, welke.

- Bij afwijking van de termijn van een maand, doet de raad van bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtenadviescommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de raad van bestuur het standpunt alsnog kenbaar zal maken.

9.5 Registratie, verslaglegging en archivering

- De registratie geschiedt zodanig dat de privacybescherming van de klager en degenen tegen wie de klacht zich richt, gewaarborgd is. Hierbij worden de regels van het privacyreglement in acht genomen.
- De klachtenadviescommissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- De registratie en dossiers worden gedurende tien jaar bewaard in het archief.

Besluitvorming

Artikel 10 Besluitvorming

Bij de besluitvorming over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht en over een eventueel advies aan de raad van bestuur streeft de klachtenadviescommissie naar consensus. Indien geen consensus kan worden bereikt beslist de commissie bij meerderheid van stemmen. De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht.

Communicatie

Artikel 11 Communicatie

De leden van de klachtenadviescommissie doen geen mededelingen aan anderen dan de raad van bestuur, de klager(s) en/of de beklaagde(n). Inlichtingen over een klacht worden zo nodig verstrekt door de raad van bestuur of de officiële woordvoerder van Alrijne Ziekenhuis, na overleg met de direct betrokkenen.

Zwijgplicht/geheimhoudingsplicht

Artikel 12 Zwijgplicht/geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtenadviescommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om hetgeen hem of haar als zodanig ter kennis is gekomen, niet verder bekend te maken dan voor de uitvoering van hun werkzaamheden is vereist. Deze geheimhoudingsplicht duurt ook voort na beëindiging van het lidmaatschap van de klachtenadviescommissie.

Wijziging reglement

Artikel 13 Wijziging reglement

In die gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur, na overleg met de klachtenadviescommissie. Wijzigingen in dit reglement worden schriftelijk vastgesteld door de raad van bestuur, zo nodig na overleg met de klachtenadviescommissie.