

Reglement Klachtenadviescommissie (Versie 6)

Artikel 1 Doelstelling

- 1.1 Teneinde een evenwichtige en zorgvuldige behandeling van klachten van (nabestaanden/vertegenwoordigers van) patiënten van Alrijne Zorggroep te bewerkstelligen heeft de raad van bestuur van Alrijne Zorggroep een klachtenadviescommissie ingesteld.
- 1.2 Doelstelling van de klachtenadviescommissie is het onderzoeken van een voorgelegde klacht en het geven van een advies aan de raad van bestuur over de (niet-)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht, zodat de raad van bestuur een oordeel kan geven over de klacht, na advies van de klachtenadviescommissie, en kan besluiten tot het al dan niet nemen van verbetermaatregelen.
- 1.3 Bijgaand reglement van de klachtenadviescommissie maakt onderdeel uit van de klachtenregelingen van Alrijne Zorggroep in de zin van artikel 13 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Artikel 2 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

1. aangeklaagde:
degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
2. Cliëntenberaad respectievelijk cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de patiënten van het ziekenhuis van Alrijne Zorggroep respectievelijk ten behoeve van cliënten van de verpleeghuizen van Alrijne Zorggroep;
3. Patiënt/cliënt:
natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Alrijne Zorggroep zorg verleent of heeft verleend;
4. klacht:
een uiting van onvrede ingediend bij of via de klachtenfunctionaris over een handelen of nalaten jegens een patiënt in het kader van de zorg- en dienstverlening door Alrijne Zorggroep of door een persoon die voor Alrijne Zorggroep werkzaam is;
5. klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen Alrijne Zorggroep, belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan patiënten en cliënten hieromtrent;
6. klachtenadviescommissie:
de commissie zoals bedoeld in deze regeling, die een advies over een voorgelegde klacht geeft aan de raad van bestuur, die op grond daarvan het oordeel velst. De klachtenadviescommissie functioneert op basis van een vastgesteld reglement;

7. klager:
de patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht indient;
8. oordeel:
een schriftelijke mededeling namens Alrijne Zorggroep met redenen omkleed waarin is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Alrijne Zorggroep over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Een oordeel kan ook zijn een bericht over de stand van zaken, een plan van aanpak of een bericht na interventie van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klachtenbehandeling;
9. raad van bestuur:
de raad van bestuur van Alrijne Zorggroep;
10. schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt;
11. termijn:
de wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen Alrijne Zorggroep een oordeel over de klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken;
12. vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de patiënt/cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de patiënt/cliënt;
13. wet / Wkkgz:
Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
14. zorg:
als zorg in de zin van deze wet wordt aangemerkt de zorg verleend onder verantwoordelijkheid van Alrijne Zorggroep;
15. zorgaanbieder:
een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener;
16. zorgverlener:
een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

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 patiënt-/cliëntgegevens) 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 advies aan de raad van bestuur over de (niet-)ontvankelijkheid en de (on)gegrondheid van een klacht en daarbij aanbevelingen doen ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg.

De klachtenadviescommissie is niet bevoegd onderzoek te doen naar klachten die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.

Artikel 4 Reikwijdte

4.1 Het werkgebied van de klachtenadviescommissie is Alrijne Zorggroep.

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 het Netwerk Zorgorganisaties Leiden en Omstreken (NZLO);
- een lid op voordracht van de Vereniging Medische Staf van Alrijne Ziekenhuis;
- een lid op voordracht van de Verpleegkundige Adviesraad van Alrijne Ziekenhuis.

Wanneer sprake is van een klacht over de verpleeghuizen worden de leden op voordracht van het NZLO en van de Vereniging Medische Staf vervangen door een lid op voordracht van de Cliëntenraad en een lid op voordracht van de directeur woonzorg.

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

5.4 De klachtenadviescommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Artikel 6 Positie in de organisatie

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

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 de adviezen en aanbevelingen niet ongemotiveerd een afwijkend standpunt innemen.

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 herbenoembaar.

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 aangesteld door de raad van bestuur.

Artikel 8 Taken

De klachtenadviescommissie heeft de volgende taken:

- 8.1 Het registreren en onderzoeken van aan de klachtenadviescommissie voorgelegde klachten.
- 8.2 Het geven van een advies aan de raad van bestuur over de (niet-)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht.
- 8.3 Het verwoorden van een advies over de klacht in een eindrapportage aan de raad van bestuur, al dan niet met aanbevelingen ter bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg.
- 8.4 De raad van bestuur in kennis stellen van een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde zorg met een structureel karakter.
- 8.5 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.

Artikel 9 Werkwijze

9.1 Indiening van de klacht

- Als de klager een oordeel van Alrijne Zorggroep wenst over de klacht, dan moet de klacht schriftelijk of per e-mail bij de ambtelijk secretaris van de klachtenadviescommissie worden ingediend. De wettelijke termijn gaat in wanneer de ambtelijk secretaris de machtiging tot dossierinzage van de klager heeft ontvangen en de klachtonderdelen en namen van betrokken medewerkers zijn vastgesteld.
- Bij ontvangst van een brief met betrekking tot een klacht die nog niet is ingediend bij de klachtenfunctionaris, stuurt de klachtenadviescommissie de brief 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, maar een oordeel van Alrijne Zorggroep, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht naar de klachtenadviescommissie. Om de behandeling van de klacht efficiënt te laten verlopen, dient de klager in het verzoek de klachtonderdelen te formuleren, waarin duidelijk is omschreven wat de beklagde(n) wordt verweten.

9.2 Ontvankelijkheid van de klacht

- Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klacht geen betrekking heeft op Alrijne Zorggroep of voor hem werkzame personen;
 - de klacht anoniem is ingediend;
 - de klacht is ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - de klacht is ingediend namens een patiënt die daar niet mee instemt (en wiens instemming vereist is);
 - een gelijke klacht van de patiënt nog in behandeling is bij Alrijne Zorggroep;
 - de klacht al eerder door de klachtenadviescommissie onderzocht is en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht een BOPZ-klacht betreft;
 - de gedragingen zodanig lang geleden hebben plaatsgevonden dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een advies over de gegrondheid van de klacht niet meer mogelijk is.

- de klacht uitsluitend een verzoek om schadevergoeding behelst.
- Over de ontvankelijkheid van de klacht adviseert de klachtenadviescommissie aan de raad van bestuur.
- Als de klacht niet ontvankelijk is, deelt de raad van bestuur dit zo spoedig mogelijk na het advies van de klachtenadviescommissie schriftelijk onder vermelding van redenen mee aan de klager.

9.3 Onderzoek van de klacht

- Per klacht wordt bepaald welke leden van de klachtenadviescommissie (er wordt gewerkt met een pool van deskundigen) zitting nemen in de onderzoekende subcommissie, die de klacht gaat onderzoeken.
- De onderzoekende 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 onderzoekende subcommissie op zich neemt. De voorzitter of vice-voorzitter beoordeelt welke leden zitting nemen in de subcommissie van de klachtenadviescommissie.
- 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, aangeklaagde(n), een deskundige en/of een (andere) derde, inzage in het medisch dossier en andere stukken, en het bezoeken van ruimtes die voor het onderzoek relevant zijn.
- De klachtenadviescommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagde(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 aangeklaagde plaatsvinden. Indien voorzien wordt dat mogelijk spanning of onrust zal optreden bij een gezamenlijke hoorzitting, wordt besloten tot een aanvullende gespreksronde met gescheiden hoorzittingen. Hierna kan alsnog een gezamenlijke hoorzitting plaatsvinden om de toegevoegde waarde van een gesprek niet mis te lopen. Bij deze werkwijze kan de termijn waar binnen een uitspraak wordt gedaan in overleg met beide partijen worden verlengd. Indien tegen een hoorzitting 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.
- Bij vorenbedoelde hoorzitting zal door de secretaris een geluidsopname worden gemaakt ten einde op basis daarvan het kort zakelijk weergegeven verslag te kunnen maken. Nadat het verslag is gemaakt zal de geluidsopname worden gewist. De (tijdelijke) geluidsopname zal hierdoor geen formeel onderdeel uitmaken van het klachtendossier dat door de secretaris wordt gehouden en kwalificeert daardoor ook niet als bestand in de zin van de AVG.
- De klager en aangeklaagde(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 subcommissie die de zaak onderzoekt, 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 Advies van de klachtenadviescommissie

- De klachtenadviescommissie streeft ernaar binnen vijf weken na ingang van de behandeltermijn haar advies aan de raad van bestuur bekend te maken. Bij afwijking

van deze termijn vanwege de vereiste zorgvuldigheid wordt de raad van bestuur, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk en gemotiveerd hiervan in kennis gesteld. Vermeld wordt daarbij de termijn waarbinnen de klachtenadviescommissie haar advies alsnog kenbaar maakt. Deze termijn is niet langer dan negen weken na ingang van de behandeltermijn. De raad van bestuur informeert vervolgens de klager hierover en geeft aan dat de termijn waarop hij een oordeel geeft wordt verlengd, maar niet langer dan tien weken na ingang van de behandeltermijn. In overleg met de klager kan van deze termijn worden afgeweken.

- Indien de klachtenadviescommissie voorziet dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet met de vereiste zorgvuldigheid kan worden onderzocht en van advies voorzien, deelt zij dit schriftelijk mee aan de raad van bestuur. De klachtenadviescommissie geeft daarbij aan de raad van bestuur aan waarom de klacht niet binnen de gestelde termijn onderzocht kan worden en binnen welke termijn alsnog een advies zal volgen. De raad van bestuur zal dit aan klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk mededelen. De raad van bestuur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschilleninstantie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschilleninstantie, wordt de klachtenbehandeling beëindigd.
- 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 advies over de (niet-)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht met een onderbouwing, eventueel vergezeld van adviezen en/of aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit van zorg.
- De eindrapportage van de klachtenadviescommissie wordt door de ambtelijk secretaris verzonden aan de raad van bestuur, de klager en de aangeklaagde(n).
- De raad van bestuur geeft het oordeel op de klacht, na advies van de klachtenadviescommissie, en deelt schriftelijk en gemotiveerd binnen één week na ontvangst van het advies van de klachtenadviescommissie aan de klager (en in afschrift aan de klachtenadviescommissie en de aangeklaagde(n)) mede wat het definitieve oordeel is en of de RVE zal worden gevraagd om verbetermaatregelen op te stellen.
- Indien het oordeel van de raad van bestuur afwijkt van het advies van de klachtenadviescommissie motiveert hij dit.
- Bij afwijking van de termijn van één week, 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 oordeel alsnog kenbaar zal maken.
- Indien de raad van bestuur besluit dat de uitspraak en de daarin opgenomen aanbevelingen aanleiding zijn tot het opstellen van verbetermaatregelen, verzoekt hij de verantwoordelijke RVE('s) om deze binnen 3 weken op te stellen. Na ontvangst van de maatregelen, deelt de raad van bestuur deze (en de termijn waarop de maatregelen worden genomen) mede aan de klager en de ambtelijk secretaris. Laatstgenoemde deelt de maatregelen met de CVC. Indien de raad van bestuur verwacht dat de klager pas ná verstrijken van de wettelijke termijn voor de klachtbehandeling kan worden geïnformeerd over de maatregelen, kan hij de klager al bij het sturen van de definitieve uitspraak hierover informeren.
- De Centrale Verbetercommissie (CVC) ziet toe op de voortgang en borging van verbetermaatregelen voortgekomen uit klachtenonderzoeken uiterlijk 6 maanden na terugkoppeling van de onderzoeksresultaten en aanbevelingen.

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 de geldende privacywetgeving in acht genomen.
- De klachtenadviescommissie legt een archief aan waarin de klachtendossiers worden bewaard.
- De registratie en dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief.
- De bewaartermijn gaat in op het moment dat de behandeling van de klacht is afgerond.

Artikel 10 Besluitvorming

Bij de besluitvorming over het advies aan de raad van bestuur m.b.t. de (niet-)ontvankelijkheid en (on)gegrondheid van de klacht streeft de klachtenadviescommissie naar consensus. Indien geen consensus kan worden bereikt beslist de commissie bij meerderheid van stemmen. De ambtelijk secretaris heeft geen stemrecht.

Artikel 11 Communicatie

De ambtelijk secretaris fungeert als aanspreekpunt voor de klager tijdens het traject.

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

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.

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, na overleg met de VMS en zo nodig na overleg met de klachtenadviescommissie.

Artikel 14 Verantwoording

Beherende afdeling:	Raad van bestuur
Eigenaar:	P. Jue, raad van bestuur
Auteur:	E. Vink, ambtelijk secretaris klachtenadviescommissie
Beoordelaar:	M.M. Dorlandt, klachtenfunctionaris

J. Bart, adviseur zorgwetgeving

E. Vink, ambtelijk secretaris klachtenadviescommissie

I. Baks-Zweijtzer, namens de VMS

J. de Jong, bestuurssecretaris